# Vlaams Bemiddelingsboek 2022

14 maart 2023

Vlaamse Ombudsdienst

Vlaamse
Ombudsdienst

**Vlaams Bemiddelingsboek 2022**

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: 12.877 verzoeningen via Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2022.

**Vlaams alternatieve geschillenbeslechting 2022**

| **Beleidsdomein** | **Klachten in 2022** | **Verzoeningen in 2022** |
|---|---|---|
| Mobiliteit en Openbare Werken | 61.352 | 7.920 |
| Energie, Water, Omgeving en Wonen | 9.207 | 3.170 |
| Cultuur, Jeugd, Sport en Media | 11.429 | 30 |
| Werk en Economie | 4.595 | 421 |
| Welzijn | 3.883 | 479 |
| Fiscaliteit | 912 | 498 |
| Onderwijs | 478 | 171 |
| Overige, waaronder Bestuurszaken | 489 | 188 |
| **Totaal** | 92.345 | 12.877 |

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 1.243 verzoeningen bij diverse woonactoren, 10.297 verzoeningen via de ombudswerking in de ziekenhuizen en nog eens 1.445 verzoeningen bij de psychiatrische ziekenhuizen.

Vlaamse Ombudsdienst
Brussel, 1 maart 2023

# Mobiliteit en Openbare Werken (o.a. De Lijn, (water)wegen, autokeuring,...)

2022

# 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 entiteit heeft een eigen dienstverlening en klantenbeleid. Hoe zij dit jaar contacten hebben gehad met hun klanten, leest u in dit jaarverslag.

Veel leesplezier!

Coverbeeld © Departement Mobiliteit en Openbare Werken.

JAARRAPPORT OMBUDSMAN 2022

# 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 Toegepast Mobiliteitsbeleid 8

2.2 De bouwstenen van het klantenmanagement 9
2.2.1 Efficiënte dienstverlening 9
2.2.2 Heldere communicatie 9
2.2.3 Dialoog met de burger 14
2.2.4 Permanente en structurele evaluatie 21

**3 HET BEELD VAN 2022** **21**

3.1 Het klantenmanagement in cijfers 21

3.2 Klachten 24
3.2.1. Doorlooptijden (tot en met november 2022) 24
3.2.2. Thema's 25
3.2.3. Ontvankelijkheid 25
3.2.4. Beoordeling 25

3.3 Belangrijkste thema's van 2022 26
3.3.1 Terugkommoment 26
3.3.2 Technische keuring: wachttijden en klantvriendelijkheid 28
3.3.3 Technische keuring: Deeltjesteller 30
3.3.4 Examens voor examinatoren 31

**4 BESLUIT** **33**

# 1 INLEIDING

2022 was het eerste jaar waarin we de pandemie achter ons lieten liggen. De dienstverlening verliep op de meeste plaatsen opnieuw zoals voordien, coronamaatregelen werden grotendeels verlaten of aanpassingen werden als verbeteringen beschouwd en bleven bestaan.

Ook in 2022 leverde het Departement Mobiliteit en Openbare Werken de nodige inspanningen om haar dienstverlening zo efficiënt mogelijk te maken, om op een heldere manier te communiceren en om haar klanten te woord te staan of vragen de beantwoorden.

In 2022 kwamen 13.611 cases binnen bij het MOW Contactpunt. Die vragen gingen voornamelijk over het terugkommoment, de rijopleiding en de technische keuring. In 910 gevallen ging het om een klacht. 62.5% van de klachten ging over de technische keuring.

Wat het onderwerp was van deze vragen en klachten en hoe het departement hier is mee omgesprongen, leest u in dit jaarrapport.

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? We onderscheiden 4 belangrijke clusters in de werking van afdelingen en hun klanten.

### 2.1.1 Xperta

Xperta bundelt de afdelingen die expertise hebben in technisch 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 (WL)

De opdrachten van Xperta gaan van juridische ondersteuning bij overheidsopdrachten, de realisatie van civiele bouwwerken (bruggen, sluizen en kaaimuren) over topografie en fotogrammetrie tot (water) bouwkundig onderzoek. De voornaamste klanten van Xperta zijn entiteiten van de Vlaamse overheid: het Agentschap Wegen en Verkeer, de afdeling Maritieme Toegang van het departement, 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 nodig zijn. De effectiviteit van maatregelen wordt achteraf ook beoordeeld.

Aan het einde van ieder project is er een klanttevredenheidsbevraging. Jaarlijks wordt tijdens een evaluatie-vergadering de werking besproken en worden de diensten één voor één overlopen.

In 2022 heeft Xperta 12 klachten ontvangen.

In meer dan de helft van de gevallen klaagde de klant erover dat een proces een te lange doorlooptijd kende of dat een rapport niet tijdig werd aangeleverd. Er waren verschillende oorzaken voor deze langere doorloop-tijden: de communicatie die spaak liep, ziekte van een medewerker, een proces dat niet vlot verliep,...

### 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 haven- en luchthavenbedrijven. Ook op burgers hebben de grote projecten die AMT uitvoert, soms een ingrijpende invloed. Daarom wordt er voor de grootste infrastructuurprojecten zoals de Nieuwe Sluis in Zeebrugge en Extracontainercapaciteit Antwerpen ingezet op heldere, toegankelijke en eerlijke communicatie naar alle betrokken stakeholders. Die communicatie gebeurt via meerdere kanalen (online en offline). Uiteraard wekken zo'n grote infrastructuurwerken vragen op, veelal van buurtbewoners of andere betrokkenen. Wanneer er rechtstreeks contact is met burgers, verloopt dat meestal via de coördinator van het project, de woordvoerder, de bemiddelaar of in uitzonderlijke gevallen ook via de secretaris-generaal (Meer daarover vindt u verder in dit rapport).

### 2.1.3 Afdeling Beleid

Verschillende afdelingen binnen het departement werken mee aan het beleid op gebied van mobiliteit, infrastructuur en verkeersveiligheid, maar de beleidsvoorbereiding zit vooral gecentraliseerd in 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 een sterke invloed heeft op de burger, heeft zij nauwelijks directe contacten met individuele burgers. Daardoor komen er wel vragen, veelal over enkele onderwerpen (zoals het taxidecreet), maar weinig klachten.

### 2.1.4 Toegepast Mobiliteitsbeleid

De beleidsuitvoerende taken van 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. Verderop in dit rapport komen we terug op de klachten en klantencontacten van de afdeling TMB.

## 2.2 DE BOUWSTENEN VAN HET KLANTENMANAGEMENT

Voor het klantenmanagement van DMOW zijn 4 stappen belangrijk:

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

### 2.2.1 Efficiënte dienstverlening

Alles begint bij een efficiënte en klantgerichte dienstverlening. In 2021 werd de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB) opgericht. Deze afdeling zorgt voor het evenwicht tussen een klantgerichte, kwalitatieve dienstverlening en het toezicht op de toepassingen van het beleid en kwaliteitsborging op gebied van veiligheid en milieubescherming. Zij staan daardoor dicht bij burgers, bedrijven en lokale besturen.

Sinds 2021 wordt de dossierafhandeling van mobiliteitssubsidies (van aanvraag tot uitbetaling en rapportering) opgenomen en verwerkt binnen eenzelfde team. Door die verhoogde efficiëntie kunnen de medewerkers sneller dossiers afwerken, specifieker communiceren met onder meer de lokale besturen, en een transparanter proces opzetten. In 2022 werd verder ingezet op digitalisering en automatisering van processen.

De ambitie van TMB is om binnenkort ook een geïntegreerd loket te creëren om mobiliteitsgerelateerde subsidieaanvragen in te dienen, dossiers te beheren en te behandelen en te communiceren over beslissingen van het Departement MOW. Dit zal helpen om de processen nog klantgerichter te maken.

### 2.2.2 Heldere communicatie

Aan de basis van een goede relatie met klanten ligt heldere, correcte en toegankelijke informatie en communicatie. 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 heeft de laatste jaren grote stappen gezet 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 maatregelen of wijzigingen.

Om onze doelgroepen zo effectief 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
- Brede publiekscampagnes
- Mijn Burgerprofiel
- ...

#### 2.2.2.1 Webplatform Vlaanderen

De online communicatie van DMOW verliep ook in 2022 voornamelijk vanuit de website vlaanderen.be. In 2018 is het departement ingestapt in het Webplatform, waardoor de informatie onder het thema 'Mobiliteit en openbare werken' te allen tijde actueel en correct gehouden wordt. 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.

Een wekelijks overleg tussen het team Communicatie en het Contactpunt MOW garandeert dat nieuwe informatie snel doorstroomt naar het Contactpunt en ook omgekeerd dat vragen bottom-up opgepikt worden door het communicatieteam. De afstemming zorgt ervoor dat het antwoord op veel voorkomende vragen vaak al de dag zelf uitgewerkt wordt op vlaanderen.be.

#### 2.2.2.2 Mijn Burgerprofiel

DMOW maakt nu ook gebruik van Mijn Burgerprofiel als kanaal om burgers actief te informeren. Burgers kunnen bijvoorbeeld de termijn waarin ze het terugkommoment moeten volgen snel en gemakkelijk online raadplegen. De termijn is zichtbaar ten laatste 5,5 maand nadat de burger zijn/haar definitief rijbewijs heeft aangevraagd in het gemeentehuis. Ook de status van hun aanvraag om uitstel is raadpleegbaar in Mijn Burgerprofiel.

Als burgers zich inschrijven op de updates van Mijn Burgerprofiel, dan worden ze automatisch via mail op de hoogte gebracht wanneer hun gegevens zichtbaar zijn.

Mijn Burgerprofiel toont nu ook de vakbekwaamheid 'Code 95' – de nascholingen die vrachtwagenchauffeurs in een door de Vlaamse overheid erkend opleidingscentrum hebben gevolgd. Ze kunnen er met de simulator nakijken of ze alle nodige nascholingen hebben gevolgd en of ze voldoende praktijkuren hebben.

#### 2.2.2.3 Enkele belangrijke communicaties in 2022

**Extra sensibilisering en awareness rond het terugkommoment**

In 2022 heeft team Communicatie van het departement opnieuw extra ingezet op de communicatie rond het terugkommoment. De communicatie loopt via de volgende kanalen:

- Via de webpagina www.vlaanderen.be/terugkommoment
- Via een herinneringsbrief, die ongeveer 5,5 maanden nadat de bestuurder zijn rijbewijs B heeft behaald, in de bus valt
- Via notificaties in Mijn Burgerprofiel
- Via verschillende perscommunicaties en nieuwsberichten
- Via een folder die de bestuurder krijgt wanneer hij slaagt voor het praktijkexamen
- Via een campagnevideo op sociale media (Facebook en Instagram).

De folder en campagnevideo dateerden uit 2019 en waren aan een opfrissing toe. Daarom startte het departement begin 2022 een traject om **zowel de folder als de video te actualiseren**. Vanaf juni werd de nieuwe folder verspreid bij de erkende instellingen die het terugkommoment aanbieden. In augustus werd gedurende 2 maanden actief ingezet op de nieuwe campagnevideo via sociale media, waarbij er voor het eerst 2 soorten targeting werden gehanteerd:

- Facebook en Instagram voor ouders
- Snapchat en TikTok voor de jonge bestuurders zelf.

Uit de campagne kon het departement onder andere de volgende conclusies trekken:

- De campagne heeft **goed gescoord** op alle kanalen (Facebook, Instagram, Snapchat en TikTok) en zorgde ervoor dat we een groot publiek konden bereiken.
- De video's werkten op Instagram en Facebook beter voor **ouders**, op TikTok en Snapchat beter voor **jongeren**. Dat was dus een correcte inschatting.
- Op Facebook/Instagram hebben we maar liefst **1.012.478 mensen** bereikt.
- Snapchat scoorde bij jongeren het best: **bijna 80.000 jongeren** hebben de volledige video bekeken.
- Op TikTok zijn er **bijna 24.000 jongeren** die de campagnevideo volledig hebben bekeken. Dat was hoger dan onze inschatting.

In het najaar van 2022 besloten de medewerkers om nog een stap verder te gaan om de doelgroep maximaal te bereiken en aan te zetten om tijdig in te schrijven, en te experimenteren met **een beperkte influencer-campagne**. Onder begeleiding van een influencermarketingbureau (Stellar) werd een samenwerking opgestart met verschillende influencers die hun rijbewijs B al hebben behaald (en die het terugkommoment zelf hadden gevolgd of nog moesten volgen).

- Midden december 2022 deelde de eerste influencer, **Jietse Pauwaert (107.400 volgers)**, zijn TikTok over het terugkommoment. De video werd ruim 24.000 keer bekeken.
- In het voorjaar van 2023 zullen enkele andere influencers waaronder **Elias Verwilt (641.300 volgers) en Cedric Galle (89.300 volgers)** ook nog TikToks publiceren, elk vanuit een andere invalshoek en volgens hun eigen ervaringen.

Parallel met die campagne voor de jongeren, lanceert het departement een campagnewave via Facebook en Instagram om de ouders te bereiken. Voor de zomer volgt een evaluatie van die nieuwe aanpak.

### Communicatie rond de uitbouw van laadinfrastructuur

In 2020 nam DMOW het project Clean Power for Transport over van het Departement Omgeving. Minister Lydia Peeters sprak op dat moment haar ambities uit over de uitrol van laadpalen. Het doel: een sterk netwerk over heel Vlaanderen.

Dat netwerk voor laadinfrastructuur voor elektrische wagens is een ladder met drie treden.

- Private laadpalen bij je thuis of op het werk
- Publieke en semipublieke laadpalen aan winkels, scholen en parkings (privaat domein)
- Laadpalen op openbaar domein en langs snelwegen.

De Vlaamse overheid organiseert de uitrol van publieke laadinfrastructuur en ondersteunt de uitrol van semipublieke laadpalen door:

- Paal volgt wagen: aanvraag door burgers
- Paal volgt paal: uitbreiding van bestaande laadpunten
- Strategische plaatsing: aanvraag door lokale besturen.
- Het subsidiëren van (semi)publieke laadinfrastructuur op privaat domein
- Installatie van snel- en ultrasnelladers langs de snelweg (door het Agentschap Wegen en Verkeer)

Het project kwam in 2022 in een stroomversnelling terecht. De uitrol van publieke laadpunten gebeurt door middel van een concessie-opdracht. De Vlaamse Regering duidde twee exploitanten aan die de komende twee jaar deze uitrol zullen verzorgen in de deelnemende Vlaamse steden en gemeenten (met uitzondering van Antwerpen, Genk en Gent).

Op elk moment zorgde het departement voor heldere communicatie, naar de burgers en de steden en gemeenten.

Op de **website** 'https://www.vlaanderen.be/milieuvriendelijke-voertuigen' vinden zowel burgers als lokale overheden alle recente informatie over het laadpalenbeleid terug.

Doorheen het jaar werden ook verschillende **persberichten** voorbereid en uitgestuurd door DMOW en door minister Lydia Peeters:

- https://www.lydiapeeters.be/nieuws/elektrische-auto-opladen-binnen-het-kwartier-het-kan-vanaf-nu-aan-de-e313/ (februari 2022)
- https://www.lydiapeeters.be/nieuws/minister-peeters-stelt-potentiele-locaties-voor-laadinfrastructuur-ter-beschikking-aan-lokale-besturen/ (maart 2022)
- https://www.vlaanderen.be/department-mobiliteit-en-openbare-werken/nieuwsberichten/concessie-voor-de-uitrol-van-publieke-laadinfrastructuur-gaat-van-start (september 2022)
- https://www.lydiapeeters.be/nieuws/al-196-burgers-vragen-publieke-laadpaal-aan/ (oktober 2022)
- https://www.lydiapeeters.be/nieuws/de-concessie-laadinfrastructuur-kan-van-start-gaan/ (augustus 2022)
- https://www.lydiapeeters.be/nieuws/campagne-over-het-aanvragen-van-een-publiek-laadpunt/ (november 2022)

Daarnaast is sterk ingezet op de **communicatie naar steden en gemeenten**. Lokale overheden zijn immers een belangrijke schakel in het verhaal van de laadinfrastructuur. Zij kennen het terrein waar de punten geplaatst worden het best. Ze kunnen zelf aangeven aan de exploitanten waar er best nieuwe laadpalen bijkomen. Daarnaast moeten steden en gemeenten als wegbeheerder ook hun toestemming geven als er openbaar domein wordt ingenomen.

De concrete communicatieacties:

- De publicatie van de Leidraad Lokaal laden (https://www.vlaanderen.be/publicaties/lokaal-laden) waarin alle relevante en recente informatie over het laadpalenbeleid van de Vlaamse overheid voor de lokale besturen werd gebundeld. Hierover werden ook verschillende nieuwsbrieven verstuurd.
- In het najaar organiseerde het departement een infosessie per regio waarin dieper werd ingegaan op de aanpak van de uitrol via de concessies.
- Dit jaar werden twee nummers van de Mobiliteitsbrief (maandelijks magazine voor lokale besturen met informatie en best practices over het mobiliteitsbeleid) aan de laadpalen gewijd:
    - In maart 2022: https://mobiliteitsbrief.be/nummers/227-elektrisch-laden
    - In november 2022: https://mobiliteitsbrief.be/nummers/233-laadpalen-in-de-praktijk

In september 2022 werd het **e-loket** opengesteld waarlangs burgers, ondernemingen en organisaties een publieke laadpaal kunnen aanvragen. Via dat loket kan iedereen met een volledig elektrische auto een publieke laadpaal aanvragen op maximaal 250 meter van de woning. Het kan alleen wanneer de aanvrager thuis geen plaats heeft voor een laadpaal en wanneer er geen publieke laadpalen in de buurt zijn. Het departement lanceerde daarrond in november een **brede publiekscampagne** via online en offline kanalen. Het campagnebeeld en de video werden via volgende kanalen verspreid:

- Facebook, Instagram
- YouTube
- DPG
- Google ADS (Sea)

De campagne heeft goed gescoord op alle kanalen. Daarnaast werden de steden en gemeenten ook aangespoord om mee hun schouders te zetten onder de campagne. Het campagnemateriaal werd dan ook overgenomen door heel wat gemeenten in de eigen kanalen.

### Heldere communicatie in het kader van Nieuwe Sluis Zeebrugge

Het departement maakt werk van een nieuwe sluis in Zeebrugge. Een belangrijk project om de economische toekomst van de haven en de bedrijvigheid en werkgelegenheid in de brede regio te verzekeren. Daarnaast moet het project de mobiliteit en leefbaarheid in Zeebrugge verbeteren met een herinrichting van de omgeving rond de nieuwe zeesluis. Door de aard van het project ligt dit bij heel wat mensen gevoelig: buurtbewoners, havenbedrijven, de stad, havenbedrijf, VOKA ... Daarom communiceerde het departement in 2022, net als in 2021, op een laagdrempelige manier, en met begrip voor de gevoeligheden van omwonenden en stakeholders.

Op 14 juni 2022 maakte het departement het **inrichtingsalternatief** bekend op een persconferentie in Zeebrugge. Sindsdien liggen de ligging van de nieuwe sluis en de verbindingsweg Nx vast. De herinrichting van de ruimte die door het project vrijkomt, wordt de komende maanden nog verder bekeken, in overleg met omwonenden en andere stakeholders.

Daarnaast werd ook doorheen het jaar op verschillende ogenblikken gecommuniceerd over de vooruitgang of werd er input gevraagd van de stakeholders.

Een overzicht van de communicatieacties van 2022:

- Digitale nieuwsbrieven in februari, maart, april, juni, september en november. Je kunt de digitale nieuwsbrieven raadplegen via https://www.nieuwesluiszeebrugge.vlaanderen.be/overzicht-nieuwsbrieven.
- Een infokrant in juni en december 2022. Die viel in de brievenbussen in Zeebrugge, Zwankendamme en Lissewege.
- Persmoment rond de bekendmaking van het inrichtingsalternatief.
- Participatie rond leefbaarheid.
- 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.

**Communicatie over de keuringen**

De periodieke keuringen zorgen elk jaar opnieuw voor heel wat vragen en klachten van burgers. Elke wijziging in het beleid, zoals de hervorming van de deeltjesteller of de keuring van oldtimers, trekt ook de aandacht van de pers. Daarom zorgt de communicatiedienst van het departement, in samenwerking met de collega's van de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid, steeds voor heldere en proactieve communicatie via pers- en nieuwsberichten. Om de communicatie zo goed mogelijk af te stemmen, vindt er ook maandelijks een overleg plaats tussen medewerkers van de communicatiedienst DMOW, het kabinet en GOCA (het expertise-centrum voor autokeuring en rijbewijs).

De eigen communicatie gebeurt vooral via:

- Actuele informatie via de website;
- Persberichten vanuit het Departement MOW en minister Lydia Peeters, ook naar gespecialiseerde media;
- Communicatie via de sociale media van DMOW;
- Communicatie via de kanalen van GOCA;
- Gerichte mailings naar de sector.

Daarnaast beantwoorden onze medewerkers ook geregeld vragen van journalisten hierrond.

In 2022 gingen de communicaties vooral over volgende onderwerpen:

- Wachttijden aan de keuringen (meer hierover verder in dit rapport)
- Deeltjesteller (meer hierover verder in dit rapport)
- Oldtimerkeuring: in Vlaanderen zijn ruim 115.000 oldtimers ingeschreven. Zij maken deel uit van het erfgoed maar moeten zich ook veilig op de weg begeven. Daarom worden ook oldtimers sinds 2018 onderworpen aan een periodieke keuring. Op 1 november 2022 trad een nieuw regelgevend kader voor oldtimerkeuring in werking omdat er nood was aan meer duidelijkheid en betere instructies. Met de hervorming werd bijvoorbeeld het oldtimerverslag ingevoerd dat eigenaars van oldtimers meer zekerheid moet bieden over aanpassingen aan het voertuig. Over de vernieuwde oldtimer-keuring bracht het departement een persbericht, nieuwsbericht, informatie op de website, berichten via sociale media en gerichte mailing naar de oldtimerssector, telkens in samenspraak met GOCA Vlaanderen. Tot vandaag zijn er maar een beperkt aantal vragen of klachten over deze vernieuwde oldtimerkeuring.

### 2.2.3 Dialoog met de burger

Zelfs met goede en overzichtelijke informatie kunnen burgers nog vragen hebben.

Die worden op verschillende manieren opgepikt:

- Telefonische vragen, e-mails of chatgesprekken aan/met 1700.
- Kan 1700 de vragen niet beantwoorden? Dan worden ze doorgespeeld naar het Contactpunt MOW.
- Schriftelijke vragen komen vaak ook rechtstreeks bij het Contactpunt terecht.
- Met vragen over een concreet dossier, kan je terecht bij je dossierbehandelaar.
- Er zijn ook rechtstreekse contacten tussen projectleiders, omgevingsmanagers, … en burgers.
- Een heel bijzondere vorm van dialoog tussen burger en overheid is de bemiddeling, bijvoorbeeld bij onteigeningen en het herlocaliseren van bedrijven.

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 terechtkunnen met vragen over de dienstverlening van de Vlaamse overheid.

Sinds begin 2019 werkt het departmement, in het verlengde van de instap in Webplatform, structureel samen met 1700. Op die manier worden heel wat vragen rond onder andere het terugkommoment, de rijopleiding, de technische keuring en homologatie daar al in eerste lijn opgevangen.

| Maand | Geregistreerd | FO afgehandeld | % FO afgeh. | Geëscaleerd | % geëscaleerd |
|---|---|---|---|---|---|
| 2022-01 | 911 | 731 | 80% | 180 | 20% |
| 2022-02 | 871 | 705 | 81% | 166 | 19% |
| 2022-03 | 1.036 | 863 | 83% | 173 | 17% |
| 2022-04 | 955 | 810 | 85% | 145 | 15% |
| 2022-05 | 1.042 | 910 | 87% | 132 | 13% |
| 2022-06 | 1.106 | 960 | 87% | 146 | 13% |
| 2022-07 | 971 | 796 | 82% | 175 | 18% |
| 2022-08 | 1.050 | 911 | 87% | 139 | 13% |
| 2022-09 | 1.034 | 911 | 88% | 123 | 12% |
| 2022-10 | 817 | 699 | 86% | 118 | 14% |
| 2022-11 | 791 | 652 | 82% | 139 | 18% |
| 2022-12 | 862 | 682 | 79% | 180 | 21% |
| Total | 11.446 | 9.630 | 84% | 1.816 | 16% |

Figuur 1 - Totaaloverzicht van contacten per maand bij 1700, hoeveel % afgehandeld door 1700 en hoeveel % doorgestuurd naar het Departement Mobiliteit en Openbare Werken in 2022. FO = Front Office, afgehandeld door 1700

In 2022 kwamen er 11.446 vragen binnen bij 1700. Daarvan kon 1700 er zelf al gemiddeld **84% capteren en oplossen** (tegenover 83% in 2021 en 80% in 2020) (zie kolom FO = Front Office, 1700). De overige 16% aan vragen waren te specifiek of te technisch en werden geëscaleerd (doorgestuurd) naar DMOW.

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

**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 het interne team Contactpunt en aan het Contactcenter 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 team Communicatie van het departement. Op die manier kan DMOW snel inspelen op vragen en noden van de burger en wordt gestreefd naar steeds duidelijkere en klantvriendelijkere content.

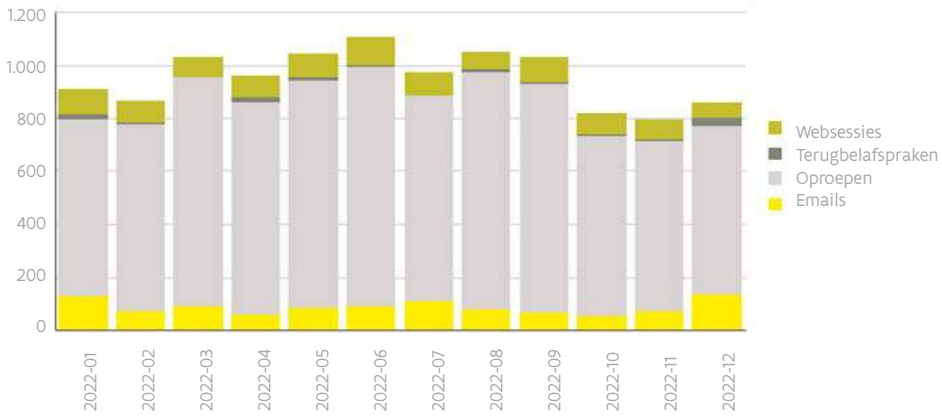
- Twee keer per jaar worden door het Agentschap Digitaal Vlaanderen (ADV, dat het Contactcenter 1700 beheert) **meeluistersessies** georganiseerd. Zo'n sessie duurt doorgaans 2 uur en is een leerrijk moment voor zowel ADV als het departement. Het departement kan dan enkele telefonische gesprekken meevolgen en aangeven waar 1700 het goed heeft gedaan of het beter had kunnen doen. Tegelijkertijd kan het departement 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 terugkommoment, de rijopleiding, de autokeuring, homologatie en personenvervoer. 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.

## 2022 in cijfers

In totaal gaat het in 2022 om **11.446 contacten** – tegenover 10.203 in 2021 en 8.658 in 2020. We spreken dus al twee opeenvolgende jaren van een stijging. Over deze thema's zijn in 2022 de meeste vragen binnengekomen:

- Terugkommoment: 7.962 vragen
- Vragen over de homologatie van voertuigen: 994 vragen
- Rijbewijs B voor auto: 382 vragen
- Een duplicaat van een Europees gelijkvormigheidsattest (COC) aanvragen: 264 vragen
- Technische keuring van voertuigen: 237 vragen
- Een personenwagen, kampeerwagen, … overbrengen van een EU-land naar België: 195 vragen




Figuur 2 - Totaaloverzicht van contacten bij 1700 (telefonisch, mail en chat) in 2022

### 2.2.3.2 Contactpunt MOW

**Kerntaken**

Het Contactpunt MOW (CP MOW) centraliseert de algemene vragen en klachten van burgers, bedrijven en lokale besturen m.b.t. de MOW-gerelateerde opdrachten. Daarnaast faciliteert het CP MOW de doorstroming van specifieke dossierbeheerstromen zoals bijvoorbeeld de aanvragen tot uitstel terugkommoment, de terugbetaling van retributietoeslagen praktijkexamen B, de inschrijving voor de brevetexamens, de erkenningen van (personeelsleden van) rijscholen. Het CP MOW behandelt ook de meldingen en vragen van burgers, ondernemingen en belangengroepen die via het kabinet van de Vlaamse minister van Mobiliteit worden ingestuurd.

Een groot deel van de klantencontacten vergen veel verschillende handelingen: extra informatie opvragen bij de klant, analyseren van de vragen en rapporteringen, raadplegen van interne en externe knowledge databases, input opvragen bij de back office en overige betrokken afdelingen, en tenslotte de kennis en feedback vertalen/omzetten in heldere en toegankelijke antwoorden.

Het Contactpunt MOW initieert en coördineert vaak het overleg met de back office, waarbij het niet enkel mogelijke valkuilen, obstakels en misbruiken onder de aandacht brengt, maar ook suggesties voor verbetering en oplossingen aanreikt.

Het team bestaat momenteel uit drie voltijdse medewerkers met elk hun eigen expertise. Zij staan in nauw contact met de back office, de beleidsafdelingen, het team communicatie en de klachtencoördinatie.

Het Contactpunt MOW wil een zelfsturend team zijn met een duidelijke, eigen verantwoordelijkheid. Het identificeren en ontwikkelen van specifieke kennisdomeinen, het maximaliseren van informatiestromen en processen, en een klantbenadering 'op maat', is voor het Contactpunt MOW essentieel. Aan de hand van een periodieke klanttevredenheid kan de strategie aangepast en verbeterd worden.

Het CP MOW hecht hierbij veel belang aan de uitwerking van digitale processen.

Essentieel en een echt schakelpunt voor de realisatie en optimalisatie van de kerntaken en doelstellingen van het CP MOW, was dan ook de uitrol van **de nieuwe CRM Contactpunt** die sedert 21 november 2022 live is gegaan.

Een van de troeven, zo niet de belangrijkste, van de nieuwe CRM contactpunt is dat de medewerkers centraal vanuit één digitaal platform vragen en meldingen, afkomstig van verschillende kanalen (meldpunt mow.contact, team 1700, kabinet, back office, beleidsafdelingen) kunnen opvolgen. Parallelle dossierstromen worden zo vermeden, het dossierbeheer is veel volledieger en overzichtelijker en het gecentraliseerd dossierbeheer levert belangrijke tijdswinst op. De nieuwe CRM CP zet tevens in op welomlijnde taakomschrijvingen en doelstellingen zodat het voor iedereen nog duidelijker is wat er moet gebeuren, en naar welke antwoordtermijn er moet gestreefd worden. Ook de praktische uitwerking van de klanttevredenheidsmeting zal later via de nieuwe CRM-omgeving gerealiseerd worden.

De transitie is vlot verlopen, op enkele niet-onoverkomelijke transitie-hick-ups na. Er vonden voorafgaandelijk verschillende overlegmomenten plaats tussen de CP MOW medewerkers en de softwarebeheerder Infront waarbij de procedures telkens verfijnd werden en de applicatie efficiënter werd gemaakt.

Sinds de transitie is er structureel overleg tussen alle betrokken partijen zodat ook de nazorg verzekerd is.

## Verdere uitbouw en optimalisatie dienstverlening CP MOW

De nieuwe CRM Contactpunt en de troeven die het heeft op vlak van performante dossierbehandeling hebben de medewerkers van het CP MOW in 2022 aangegrepen om in te zetten op een sterke en hernieuwde profilering van het CP MOW.

Zo werd de aanzet gegeven voor de opstart van een **structureel (kwartaal-)overleg** met de betrokken collega's bij afdeling TMB, met het oog op een vlotte **samenwerking tussen back- en front-office**. Het CP MOW organiseerde tevens ad hoc overlegmomenten naar aanleiding van urgente problematieken zoals de wachttijden bij de keuringsinstellingen en examencentra praktijk B, de roetfiltertesting, het gebrek aan vrije plaatsen bij de centra TKM en de indexering inschrijvingsgeld TKM (waarover hieronder meer).

Bij de **afdeling Beleid** initieerden de CP MOW medewerkers **overlegmomenten** inzake (wijzigingen op het vlak van) het personenvervoer en inzake de wetgeving laadpalen en de administratieve omkadering van het e-loket 'Paal volgt Wagen'.

De CP MOW medewerkers benutten deze waardevolle overlegmomenten ook om een **knowledge database** uit te bouwen zodat templates kunnen uitgewerkt worden. Die worden dan afgetoetst en gevalideerd door de back office. Hierdoor wordt de behandeltermijn van veel gestelde vragen aanzienlijk ingekort én wordt de werklast van de back office verminderd.

Op vraag van het CP MOW werden in samenwerking met het team Communicatie, dat telkens op het weekoverleg van het CP MOW wordt uitgenodigd, constructieve voorstellen gedaan en/of positieve acties ondernomen met betrekking tot verschillende pagina's op www.vlaanderen.be.

Verder werd de zichtbaarheid en bekendheid van het CP MOW vergroot door de publicatie van een artikel in het personeelsblad MOWmag waarbij de kerntaken- en doelstellingen van het CP op een vlot leesbare wijze werden scherpgesteld en de medewerkers werden voorgesteld aan de hand van een beknopte ID-kit.

Samenvattend kan gesteld worden dat in 2022 de samenwerking tussen de medewerkers van het CP MOW en de dossierbeheerders, inhoudelijke experten, de klachtencoördinatie, het team communicatie, het kabinet en overige beleidspartners (AWV, De Vlaamse Waterweg, GOCA, de Lijn, lokale besturen...) constructief verlopen is en door alle stakeholders positief geëvalueerd werd.

**Performance management en kwaliteitsbewaking**

Bij het klantenmanagement zal er dan ook in de volgende werkjaren bijzondere aandacht besteed worden aan de toetsing van nieuwe en bestaande procedures en processen op het vlak van sociaal-maatschappelijke en economische haalbaarheid, efficiëntie en klantvriendelijkheid en de rapportering hiervan aan de back office, de klachtencoördinatie en overige beleidsdomeinen en partners.

Het CP MOW identificeerde reeds volgende actiepunten en/of engagementen om haar dienstverlening en klantenmanagementbeheer verder te optimaliseren:

- meer aandacht voor een evenwichtige samenstelling van werkgroepen bij de opstart van nieuwe procedures en processen (impactanalyse regelgeving, IT, communicatie, klantenmanagement, administratieve ondersteuning en verwerking);
- realisatie van administratieve vereenvoudiging (streven naar synergiën, vermijden van formalisme; flexibiliteit in de uitvoering, posten op www.vlaanderen.be van overzichtelijke stappenplannen en andere tools zoals bijvoorbeeld kaarten met locaties van opleidingscentra TKM en hun nog beschikbare plaatsen);
- draaiboek uitwerken voor een alomvattend en efficiënt crisisbeheer: coördinatie, risicoanalyse, coherente en evenwichtige besluitvorming en handhaving, compensatie, communicatie (intern en extern), administratieve verwerking, budgettaire gevolgen, ...
- organiseren van (interne en externe) inleefsessies;
- organiseren van cross-over leersessies, opleidingen en overlegmomenten van kennisdeling met back office en andere beleidsdomeinen en team communicatie;
- verdere uitbouw van een volwaardige en professioneel onderbouwde knowledge database voor gelijksoortige vragen;
- verdere uitrol en het op punt stellen van de CRM- applicatie;
- vermijden van parallelle dossierstromen door de back office, alle beleidsafdelingen, team 1700, kabinet en andere partners aan te zetten om zoveel als mogelijk uitsluitend via de CRM Contactpunt de vragen en meldingen en de bijhorende dossierbehandeling uit te wisselen.

### 2.2.3.3 Omgevingsmanagement

Burgers kunnen met hun vragen terecht bij 1700 of het Contactpunt MOW. Binnen de grote projecten, zoals de Nieuwe Sluis Zeebrugge of Extra containercapaciteit Antwerpen vinden ook geregeld rechtstreekse contacten plaats tussen projectleiders of omgevingsmanagers en de burgers. Beide projecten hebben immers een grote impact op de omgeving.

**Complex project Nieuwe Sluis Zeebrugge**

In 2022 vonden **drie contactmomenten** plaats in het kader van dit project. Er waren twee **infomomenten**:

- Een eerste in februari, waarbij een uitgebreide inkijk werd gegeven in het ontwerpend onderzoek met toekomstbeelden van de alternatieven en mogelijke leefbaarheidsmaatregelen.
- Op het tweede infomoment in juni werd het gekozen inrichtingsalternatief voorgesteld.

Op beide momenten stond het projectteam paraat om de vragen van de bezoekers te beantwoorden.

In november ging het projectteam op **participatiemomenten** opnieuw in gesprek met deelnemers over mogelijke toekomstscenario's van drie zones met veel potentieel voor de omgeving.

Vanuit het omgevingsmanagement vindt op regelmatige basis **ook individueel overleg** plaats met **bedrijven en bewoners in de omgeving**, zowel met zij die rechtstreeks getroffen worden door een onteigening als met diegenen die zich zorgen maken over de hinder tijdens de bouwfase. Gezien de omvang van het project, beroert het veel omwonenden en andere stakeholders. De **omgevingsmanager** tracht daarom ook op informele momenten en stakeholderfora aanwezig te zijn, om laagdrempelig beschikbaar te zijn voor vragen en bezorgdheden. Zo heeft de omgevingsmanager in 2022 deelgenomen aan de klankbordgroep leefbaarheid, aan het stakeholderplatform met de sector in de haven, ging ze langs op de kerstmarkt, de opening van park Knapen, de nieuwjaarsreceptie van het feestcomité,...

Met het twintigtal bedrijven dat onteigend en verplaatst dient te worden, wordt **ook** een **individueel begeleidingstraject** opgezet om hen maximaal te ondersteunen bij het verplaatsen van de bedrijfsactiviteit.

Een bijzonder moment vond plaats op vrijdag 25 maart. Toen gingen secretaris-generaal van het Departement MOW Filip Boelaert, burgemeester van Brugge Dirk De fauw en enkele leden van het projectteam in dialoog met een groep inwoners van de stationswijk.

Bij de inwoners van die wijk heerst zeer veel bezorgdheid over de hinder tijdens de werken. Het gesprek vond plaats nadat enkele bewoners na de infomomenten van februari hun bezorgdheid hadden geuit bij minister Peeters. Zij werden uitgenodigd om van gedachten te wisselen. Het bezoek begon met een wandeling door de wijk waar het projectteam de plannen nog eens toelichtte. De bewoners konden hun bezorgdheden over de toekomst van de wijk en het project uiten en vragen stellen.

### Extra containercapaciteit Antwerpen

Ook in het kader van het project Extra containercapaciteit Antwerpen (ECA) vinden er veel contacten plaats met de verschillende stakeholders. Dat verloopt via een **vooraf uitgedachte overlegstructuur**. Voor de fase waarin het project zich nu bevindt, de uitwerkingsfase, is dat via een 'actorenoverleg' en 'thematische werkgroepen'.

Het **actorenoverleg** komt enkele keren per jaar samen en bestaat uit actiegroep/burgerbewegingen, overheden (lokaal, Vlaams en Nederland), sectororganisaties (bv Boerenbond en Natuurpunt) en bedrijven in de haven. In mei en november 2022 vond een actorenoverleg plaats. Dat gebeurt telkens 's avonds, zodat ook de mensen die niet beroepsmatig met ECA bezig zijn, de kans hebben om deel te nemen. Het actorenoverleg functioneert als een klankbordgroep voor de grote lijnen van ECA. Aan zo'n overleg nemen 60 à 80 mensen deel.

Daarnaast hebben de **thematische werkgroepen** een rol als klankbord voor ECA, maar dan niet voor de grote lijnen en wel voor specifieke thema's: natuurcompensaties, buffer/landschap/erfgoed, mobiliteit, milieukwaliteit, ... Aan de werkgroepvergaderingen nemen ongeveer 10 à 25 mensen deel, afhankelijk van de interesse in het specifieke onderwerp.

Binnen ECA heeft het projectteam **ook rechtstreeks contact met burgers** die niet tot een actiegroep of sectororganisatie behoren. Dat gebeurt per telefoon (met de omgevingsmanager voor ECA) of per email (info@cpeca.be). In 2020 en 2021 werden er vanuit ECA **participatieve terreinbezoeken** georganiseerd onder de noemer 'bufferroute'. De bedoeling is om **inwoners dichtbij de haven en lokale belangengroepen** (bv. mountainbikeclubs, ruiterverenigingen, ...) mee te laten nadenken over de inplanting en aankleding van de 11 km lange bufferdijk die er tussen de haven en de omliggende polders/woonkernen zal komen, in het kader van ECA. Daar kwamen telkens enkele tientallen omwonenden op af. In 2022 werden de resultaten gepresenteerd van het voltooide ontwerp voor het bufferlandschap voor het brede publiek, via de Staat van de Waaslandhaven voor buren, op 19 juni. Opnieuw kwamen tientallen particulieren een kijkje nemen.

Voor het overige zijn contacten met burgers (of individuele landbouwers) beperkt tot slechts enkele contacten per jaar. Dat komt omdat er voor ECA amper onteigeningen nodig zijn, wat het voordeel heeft dat er slechts enkele particulieren rechtstreeks getroffen worden door het project.

### 2.2.4 Permanente en structurele evaluatie

Een 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 zijn werking te verbeteren. De conclusies worden op kwartaalbasis ook overlopen op de directieraad van het departement.

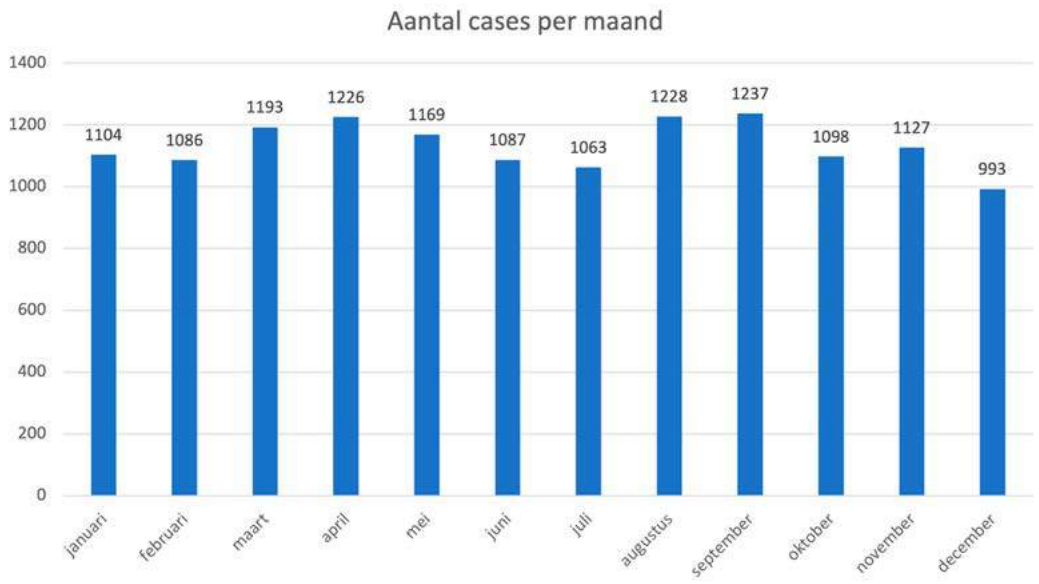
De klachtencoördinator overlegt regelmatig met verschillende diensten over welke klachten er zijn en hoe die kunnen gebruikt worden om de werking te verbeteren.

# 3 HET BEELD VAN 2022

## 3.1 HET KLANTENMANAGEMENT IN CIJFERS

*Opmerking: Op 22/11/2022 schakelden de medewerkers van het Contactpunt MOW over op een nieuwe toepassing voor klantenbeheer (zie hogerop). De opstartperiode en overgang naar een ander systeem vergde aanpassing en bracht onder andere verwaarloosbare verschillen in de registratie van de doorlooptijden met zich mee. Daarom werden die 'afgetopt' op eind november 2022.*

In 2022 registreerde Contactpunt MOW **13.611 cases**.




Daarvan was 53,4% een vraag of een melding die beantwoord werd door het CP MOW.

Bij 38,8% van de cases ging het om een dossiergerelateerde vraag die niet door het Contactpunt MOW zelf beantwoord kon worden. Die vragen en meldingen werden dan doorgestuurd naar de juiste dossierbeheerder die de case verder opvolgde en zelf communiceerde met de burger of het bedrijf.

De thema's waarover de meeste vragen werden gesteld:

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Terugkommoment | 6120 | 45% |
| 2 | Rijopleiding | 2210 | 16,2% |
| 3 | Technische keuring | 1173 | 8,6% |
| 4 | Personenvervoer | 971 | 7,1% |
| 5 | Homologatie | 743 | 5,5% |

Bij het **terugkommoment** kreeg CP vooral vragen om uitstel (1628) en schriftelijke verweren (777) (dossiergerelateerd) en verder ook vragen over de termijn waarbinnen deelnemers hun terugkommoment moesten volgen (618). Bij die laatste vraag kan er vaak eenvoudig doorverwezen worden naar Mijn Burgerprofiel.

Bij het thema **rijopleiding** kwamen vooral aanvragen voor erkenning van personeelsleden (rijscholen) binnen (554), inschrijvingen voor en vragen over brevetexamens (511), bijscholingen (186) en de rijopleiding categorie b (151).

Bij de **technische keuring** waren de belangrijkste thema's wachttijden en dienstverlening (327), geluid en emissies (vaak vragen over de roetfiltertest/deeltjesteller – 178) en toeslagen/laattijdigheid (84).

Bij het thema **personenvervoer** waren de vragen voornamelijk gelinkt aan vragen over het taxidecreet (436), bestuurderspassen (248) en de applicatie Centaurus, het platform voor de aanvraag en het beheer van bestuurderspassen, vergunningen en machtigingen omtrent het taxidecreet (147).

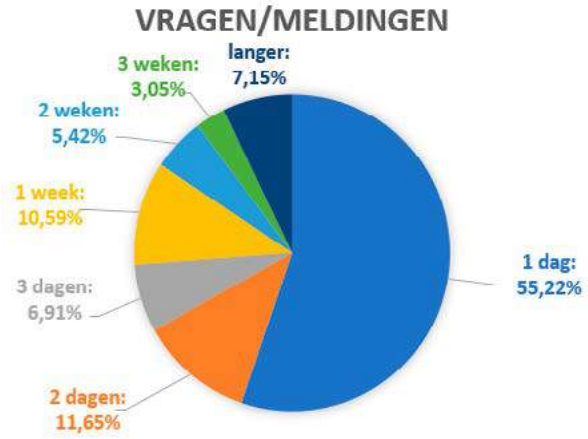
De meeste vragen in het thema **homologatie** zijn erg technisch van aard en worden rechtstreeks doorgestuurd naar de betrokken cel. Meestal ging het in dit thema over de import van voertuigen (192), de aanvraag van attesten of certificaten (189) of vragen over verbouwingen van voertuigen (148).

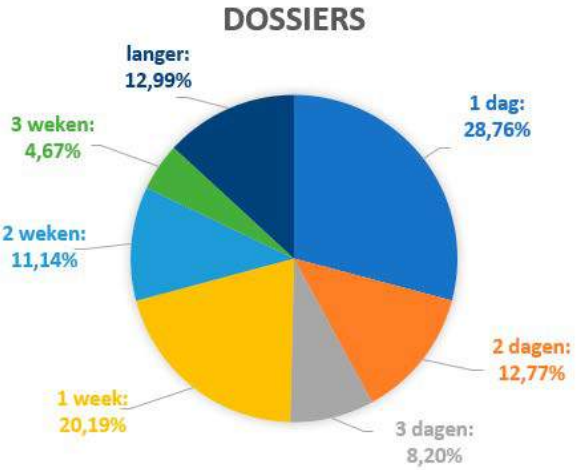
## Doorlooptijden

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

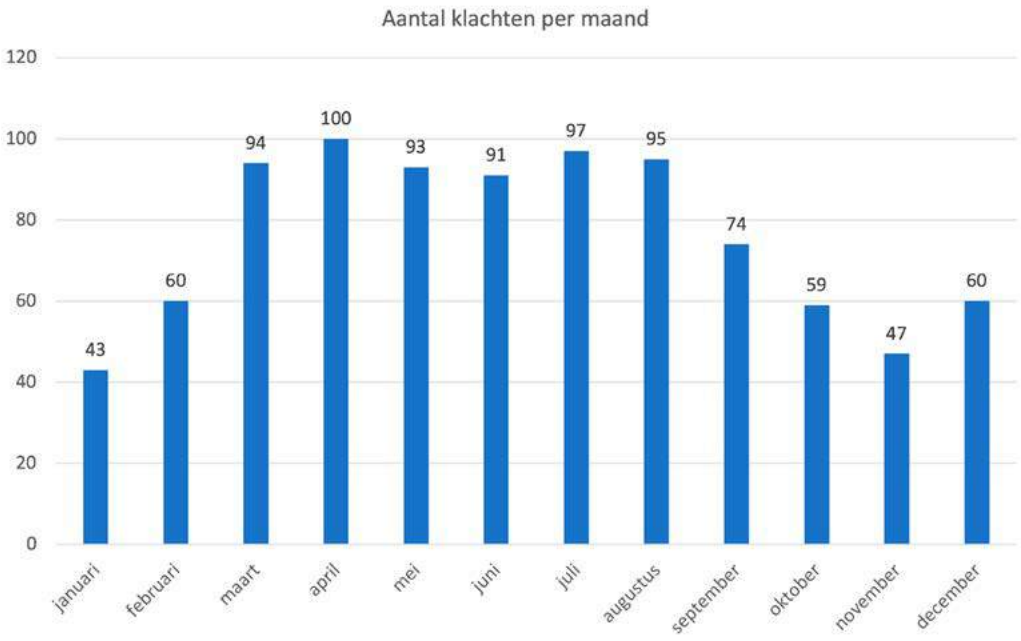
In de grafieken hieronder een overzicht van de doorlooptijden (tot en met 21 november) voor algemene vragen en meldingen, en voor dossiergerelateerde vragen.

Bij de algemene vragen en meldingen beantwoordde het CP 55,22% binnen de dag. Bij de dossiergerelateerde vragen werd 28,76% binnen de dag beantwoord.



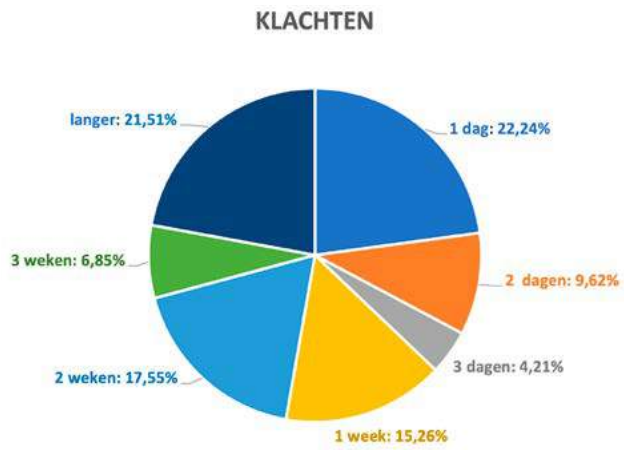



## 3.2 KLACHTEN




### 3.2.1. Doorlooptijden (tot en met november 2022)

| | 1 dag | 2 dagen | 3 dagen | 1 week | 2 weken | 3 weken | langer |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| klachten | 22,24% | 9,62% | 4,21% | 15,26% | 17,55% | 6,85% | 21,51% |




Het aantal klachten steeg van 693 (2021) naar 910 dit jaar. De technische keuring (wachttijden en dienstverlening, roetfilterkeuring, ...) en het terugkommoment (betwistingen over toeslagen, geen vrije plaatsen in de buurt) zijn daar deels verantwoordelijk voor.

Volgens het Bestuursdecreet (art.II.83) moet een klacht binnen de 45 kalenderdagen afgehandeld worden. In de meeste gevallen lukt dat ook. Door het toenemende aantal klachten staat de afhandeling wel onder druk en dat heeft ook gevolgen voor de doorlooptijden.

### 3.2.2. Thema's

De thema's die het hoogste aantal klachten genereerden:

| | | |
|---|---|---|
| Technische keuring | 569 | 62,5% |
| Terugkommoment | 172 | 18,9% |
| Examencentrum | 80 | 8,8% |
| Rijopleiding | 27 | 3% |
| Homologatie | 22 | 2,42% |

Bij de meeste klachten waren burgers het niet eens met:

- toepassing van de regelgeving of procedures (41%)
- de termijnen waarbinnen ze geholpen werden (30%)
- het feit dat ze zich onheus behandeld voelden (29%),
- dat ze vonden dat ze onvoldoende informatie hadden gekregen (16%)
- de (on)bereikbaarheid van een dienst of instelling (8%).

1 klacht wordt hierbij soms in meerdere categorieën geplaatst.

### 3.2.3. Ontvankelijkheid

Van de klachten in 2022 werden er 187 (22%) als niet ontvankelijk beschouwd. Dat heeft vaak met de klachten over de technische keuring te maken: burgers willen bij het Contactpunt MOW een klacht registreren nog voor ze de keuringsinstelling zelf hebben aangesproken. CP verwijst deze burgers dan door naar de keuringsinstellingen voor eerstelijnsbehandeling.

| | | |
|---|---|---|
| Administratieve beroepsprocedure | 86 | 45,99% |
| Onvoldoende informatie van klager | 65 | 34,76% |
| Niet bevoegd | 19 | 10,16% |
| Beleidsvraag | 15 | 8,02% |

### 3.2.4. Beoordeling

Van de afgeronde klachten werd **57% beoordeeld als opgelost**, 36% als ongegrond en **1% als niet opgelost** beschouwd. Van de overige 6% ontbreekt de info of het gaat hier om een klacht die terug is opengezet. '**Opgelost**' betekent dat het probleem van de klager effectief opgelost werd of dat hij rechtstreeks contact had met een medewerker die hem verder helpt. Het kan ook betekenen dat de klager uitleg krijgt over een procedure of over de context waardoor hij de situatie begrijpt en eventueel zelf weer verder kan.

Klachten worden beschouwd als **niet opgelost** als de klager en het departement niet tot een vergelijk kunnen komen, bijvoorbeeld: beide blijven bij hun standpunt, of de klager is niet tevreden met een tegemoetkoming (financieel of anders). In dat geval verwijzen we door naar de Vlaamse ombudsdienst. Via de Vlaamse ombudsdienst kregen we 28 klachten binnen van verzoekers die niet tevreden waren met het door het departement bezorgde finaal antwoord.

## 3.3 BELANGRIJKSTE THEMA'S VAN 2022

### 3.3.1 Terugkommoment

Zowel bij 1700 als bij het Contactpunt was het terugkommoment ook in 2022 het onderwerp waarover de **meeste vragen** binnenkwamen. Via 1700 waren dat er 7962, bij Contactpunt 6120 (of 45% van het totaal aantal vragen). Ook **18,9% van de klachten** die Contactpunt registreerde, gingen over het terugkommoment.

In 2022 moesten 79.730 bestuurders het terugkommoment volgen (wat bijna een verdubbeling is ten opzichte van 2021, ten dele nog het gevolg van de coronamaatregelen waardoor heel wat bestuurders extra uitstel kregen). 66.797 bestuurders volgden de opleiding binnen hun eerste termijn. 83,8% van de beginnende bestuurders die dit jaar het terugkommoment moest volgen, ondervond dus geen enkel probleem.

12.933 mensen kregen een aanmaningsbrief. Daarvan volgden nog 9032 bestuurders de opleiding in de periode nadien. 95% van de bestuurders die het terugkommoment moesten volgen in 2022, heeft dat dus ook effectief gedaan. Daaruit kunnen we besluiten dat het terugkommoment stilaan is ingeburgerd.

Ondanks deze cijfers blijven sommige beginnende bestuurders aanklagen dat ze helemaal geen informatie hebben gekregen over het verplichte terugkommoment. Hoewel dit moeilijk te controleren valt, blijft het departement ook in 2023 inzetten op goede communicatie door de instellingen en de lokale overheden. Daarnaast zullen er ook in 2023 verdere campagnes worden gevoerd om het terugkommoment nog bekender te maken bij de doelgroep (zie hierboven ook bij 'extra sensibilisering en awareness rond het terugkommoment').

#### Inplannen van een afspraak

Toch bleef, ook in 2022, het tijdig kunnen inplannen van een afspraak een belangrijke bron van klachten. Waar in 2021 deze problemen nog vaak voortkwamen uit de tijdelijke coronamaatregelen, was dat in 2022 zelden nog het geval. Toch bleven er momenten waarop de sessies sneller volzet waren, vooral in de provincies Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen.

Dat komt in vele gevallen doordat beginnende bestuurders te lang wachten om een afspraak te maken. Het terugkommoment moet worden gevolgd tussen de 6 en 9 maanden na het behalen van hun rijbewijs. Bestuurders hebben dus 3 maanden de tijd om de opleiding te volgen. Wanneer ze tegen de deadline op zoek gaan naar een afspraak, is er soms geen plaats meer in het dichtstbijzijnde centrum. Als de bestuurder bereid is zich te verplaatsen naar een andere provincie, is dat probleem gemakkelijk opgelost. In de provincies Antwerpen en Limburg stellen zich bijvoorbeeld nooit bezettingsproblemen. Hier worden zelfs sessie geannuleerd omwille van onvoldoende inschrijvingen. In plaats van een verdere verplaatsing binnen de termijn maken de meeste van de laattijdig reserverende bestuurders een afspraak buiten hun termijn van 3 maanden. Door dit laattijdig plannen zijn ze verplicht om een toeslag van 51 euro te betalen.

Er zijn ook andere redenen waarom beginnende bestuurders er niet in slaagden om het terugkommoment tijdig te volgen: ze vergaten de deadline, waren ziek op de dag van de afspraak en vergaten uitstel aan te vragen, er liep wat mis in de communicatie tussen instelling en bestuurder of ze kwamen op de dag van het terugkommoment te laat, de sessie was al begonnen en ze mochten bijgevolg niet meer aansluiten.

Elk van die klachten werd individueel bekeken. In uitzonderlijke gevallen werd een annulering van de toeslag voorgesteld. Dat was zeker het geval als het om een systeemfout ging bij de instelling of als er wat misliep in de communicatie. Door een dubbele boeking in het systeem kon een jonge vrouw haar geboekte sessie bijvoorbeeld niet volgen. Een nieuwe afspraak kon enkel gemaakt worden buiten haar termijn van drie maanden. Omdat de fout bij het IT-systeem lag, moest deze jonge vrouw geen toeslag betalen. Maar in de meeste gevallen van een klacht i.v.m. de toeslag was er geen geldige reden en moest de beginnende bestuurder dus toch de toeslag betalen.

### Indexering van het inschrijvingsbedrag

In 2022 was er ook het specifieke probleem van de indexering van het inschrijvingsgeld. In het begin van het jaar kreeg het departement plots klachten over die indexering: deelnemers moesten meer inschrijvingsgeld betalen dan op de brief was aangekondigd of moesten de dag van deelname bijbetalen nadat ze online hadden ingeschreven en betaald. Voor dit probleem waren verschillende oorzaken in 2022 ook werden aangepakt.

Beginnende bestuurders hebben steeds drie maanden om het terugkommoment te volgen. Op 1 januari wordt het inschrijvingsgeld geïndexeerd. Voor het bepalen van de nieuwe prijs wordt het indexcijfer van 31 december gebruikt.

Op de uitnodigingen die aan het einde van het jaar 2021 werden verstuurd, stond nog het inschrijvingsgeld dat op dat moment van toepassing was. Begin 2022 was het daardoor voor een aantal deelnemers niet duidelijk dat dit bedrag geïndexeerd werd en dat ze dat verschil ook moesten betalen. Instellingen mogen dat verschil echter enkel en alleen opvragen als dat zo in hun voorwaarden staat opgenomen. Die voorwaarden moet de inschrijver goedkeuren voor er een afspraak kan geboekt worden. Door deze klachten werd het voor de instellingen nog eens duidelijk dat ze op een correcte en duidelijke manier moeten communiceren over hun voorwaarden zodat hierover geen misverstanden kunnen bestaan.

Daarnaast werden nog andere maatregelen getroffen. Waar de eerste dagen van 2022 door het departement verkeerdelijk nog brieven werden uitgestuurd met het niet-geïndexeerde bedrag, is dat systeem intussen aangepast. Voortaan gaan de laatste brieven op 31 december de deur uit en ligt druk en verzending stil tot het bedrag is aangepast. De aanpassingen van dat bedrag op de brief gebeurde dit jaar op 2 januari 2023.

In november 2022 werden de instellingen er bovendien aan herinnerd dat ze hun inschrijvers moesten verwittigen over de nakende indexering.

Alle aanpassingen samen zorgen ervoor dat er op dit moment geen klachten meer binnenkomen over de indexering van het inschrijvingsgeld.

### Agressie ten opzichte van de lesgevers

Tot slot krijgen we regelmatig ook een ander soort klachten binnen, met name van lesgevers die steeds meer in aanraking komen met verbale en non-verbale agressie door deelnemers. Lesgevers en administratief personeel worden geregeld uitgescholden, bedreigd en zonder toestemming gefilmd. In 2022 ging het tweemaal om een zeer ernstig geval van agressie.

### 3.3.2 Technische keuring: wachttijden en klantvriendelijkheid

Over het terugkommoment werden de voorbije jaren het meeste vragen gesteld, maar de technische keuring is ook dit jaar weer het meest klachtengevoelige thema. Hoewel slechts 8,6% van de vragen die bij Contactpunt binnenlopen over de technische keuring gaat, genereert dit thema wel veruit het meeste klachten. In 2022 waren dat er 569 of 62,5% van het totaal aantal geregistreerde klachten.

Daarbij plaatsen we de kanttekening dat ook de helft van niet-ontvankelijk verklaarde klachten over technische keuring gaat. Vaak gaat het dan over bestuurders die rechtstreeks contact opnemen met Contactpunt en niet eerst contact nemen met de stationschef en de keuringsinstelling. In dat geval wordt de klacht doorgegeven aan de juiste instelling of wordt de bestuurder met de klacht doorverwezen.

#### Wachttijden en klantvriendelijkheid

Algemeen wordt er het meest geklaagd over de toepassing van regels en/of processen, over de klantvriendelijkheid en over de bereikbaarheid van de instellingen.

Sinds corona konden klanten in verschillende keuringscentra niet meer terecht zonder afspraak. Klanten klaagden in de eerste helft van het jaar vaak aan dat ze geen afspraak konden vinden binnen een termijn van 1 maand. Het aantal opengestelde plaatsen in het online systeem bleek te beperkt. Sommigen kozen er dan voor om een afspraak te maken op de eerst beschikbare datum na de vervaldatum. Ze moesten dan wel de toeslag betalen omdat ze zich te laat hadden aangediend. Andere probeerden telefonisch contact te leggen om toch nog tijdig een afspraak vast te krijgen. Maar sommige keuringscentra bleken heel moeilijk telefonisch bereikbaar. Kortom, het maken van een afspraak zorgde bij een deel van de klanten voor heel wat frustratie.

Klanten die bij het departement zijn komen aankloppen omdat ze geen afspraak hadden kunnen maken binnen de termijn, heeft het Contactpunt meestal nog aan een plaats kunnen helpen. Het probleem lag dus niet bij de capaciteit in de keuringscentra, maar bij het online reservatiesysteem. Vaak bemiddelde het Contactpunt bij de keuringscentra om de klanten tegemoet te komen.

Er waren ook veel klachten over de toeslag ‘te laat’. Mensen klaagden aan dat ze online geen afspraak konden boeken en dat ze de toeslag dus onterecht vonden. Meestal hadden deze burgers geen contact opgenomen met het departement of de instellingen met de vraag om een tijdige afspraak. Daarom werden deze klachten als ongegrond beoordeeld en werd de toeslag niet terug betaald.

Er werd uiteindelijk gezocht naar een beter evenwicht tussen de openstaande afspraakmomenten en de geblokkeerde momenten. In augustus werd het vrije voorrijden opnieuw in alle centra mogelijk (zie hieronder). Vanaf september daalden dit soort klachten dan ook sterk.

## Actieplan en audit

Op 22 april 2022 gaf Filip Boelaert, de secretaris-generaal van het departement MOW de sector de opdracht om als antwoord op de vele klachten een **actieplan** op te maken. Nog voor de sector dit actieplan kon opleveren, kondigde **minister Lydia Peeters** een **aantal concrete actiepunten** aan. Daarop stonden punten als:

- het opentrekken van het online afsprakensysteem;
- het verhogen van de capaciteit van de callcenters (om zo de telefonische bereikbaarheid te verbeteren);
- het versturen van een digitale uitnodiging (het proefproject ging in januari 2023 van start);
- het uitbreiden van de mogelijkheid om zonder afspraak voor te rijden.

Daarnaast werden ook verschillende oproepen gelanceerd door GOCA Vl., het departement en de minister om niet tot het laatste moment te wachten om het bezoek aan de autokeuring in te plannen.

Eind juni stelde GOCA Vl. zijn **actieplan** voor.

Begin augustus konden in **alle keuringscentra** bestuurders voor het eerst sinds de coronamaatregelen **weer zonder afspraak** naar de keuring. Die vrije aanbieding werd in een aantal centra wel slechts één dag per week aangeboden. Dat zorgde voor ellenlange wachtrijen en veel persaandacht in verschillende regio's. Na spoedoverleg tussen de sector en de minister, kondigde Lydia Peeters aan dat het systeem meteen werd bijgestuurd en dat vrije aanbieding overal opnieuw mogelijk werd. De mogelijkheid om een afspraak te maken bleef daarnaast behouden.

De minister kondigde op dat moment ook een **audit** en **benchmark** aan, met focus op klantgerichtheid en operationele dienstverlening. De audit werd in oktober 2022 opgestart. Het rapport wordt in het voorjaar 2023 verwacht. Het is de bedoeling dat de ondernemingen en het departement in 2023 met de aanbevelingen uit dat rapport aan de slag gaan.

In afwachting van het rapport worden verder nog quick wins opgestart. Zo begon begin 2023 het **piloot-project** waarbij voertuigeigenaars ook **digitaal** op de hoogte gebracht worden dat ze hun voertuig moeten aanbieden voor de periodieke keuring.

### 3.3.3 Technische keuring: Deeltjesteller

Met het oog op het terugdringen van voertuigemissies werd op 1 juli 2022 de zogenaamde deeltjestellertest ingevoerd bij de periodieke keuring van personen- en bestelwagens met een dieselmotor van de euro 5a-norm en recenter. Voor 1 juli was de technische keuring niet in staat om voertuigen zonder of met een gebrekkige roetfilter op te sporen. De nieuwe deeltjesteller (PN-meting) is wel in staat om slechtwerkende of gemanipuleerde roetfilters snel en efficiënt te detecteren.

Gefraudeerde en slechtwerkende roetfilters hebben een grote negatieve impact op de luchtkwaliteit. Met deze PN-teller gaat Vlaanderen dus een stap verder in het meten en bestrijden van luchtvervuiling.

- Wanneer je voertuig meer dan 1 miljoen fijnstofdeeltjes per kubieke centimeter uitstoot, kreeg de eigenaar van het voertuig in eerste instantie een rode kaart. De roetfilters moest dan binnen de 15 dagen hersteld of vervangen worden.
- Als het voertuig minder dan 250.000 fijnstofdeeltjes per kubieke centimeter uitstoot, krijgt de eigenaar een groene kaart.
- Voertuigen die zich in de zone tussen deze waarden bevinden, kregen een groene kaart met een waarschuwing.

Ondanks de tijdig gevoerde sensibilisering hierover, vooral ook naar garagisten, zorgde de nieuwe maatregel meteen voor heel wat commotie. In de maanden die volgden op de invoering van de maatregel kreeg het departement meteen heel wat klachten binnen. Bestuurders gingen niet akkoord met de resultaten van de PN-meting. Ze konden niet begrijpen hoe hun auto die de jaren voordien steeds een groene kaart kreeg, dit jaar werd afgekeurd wegens de roetfilter. Het vervangen en herstellen van een roetfilter is duur, wat het aantal klachten zeker verklaart.

Veel klachten beoordeelde het departement als ongegrond. Hoewel hun wagen meer dan 1.000.000 deeltjes per kubieke meter uitstootte, vonden mensen het toch onterecht dat hun wagen werd afgekeurd. In het antwoord aan deze burgers werd het doel van deze maatregel benadrukt. Het departement stelde zich begripvol op, maar wees hen op de milieuvoordelen van de nieuwe maatregel. Aan mensen die beweerden dat het aan de meettoestellen ligt, kon het departement enkel benadrukken dat het om geijkte toestellen gaat die streng worden gecontroleerd. Die boodschap werd herhaald, in samenspraak met GOCA Vl., ook naar meerdere journalisten.

Snel bleek dat mensen die een rode kaart hadden gekregen, hun roetfilter niet binnen de opgelegde tijd konden vervangen. Daarom werd een **tijdelijke maatregel** uitgewerkt, die op 18 juli 2022 in werking trad. In plaats van een rood keuringsbewijs, krijgen bestuurders die rondrijden met een defecte of ontbrekende roetfilter vanaf dan een groen keuringsbewijs met geldigheid van drie maanden.

Een aantal mensen moest in de periode voor deze maatregel naar de herkeuring gaan en kreeg daar dan nog een rood keuringsbewijs. Zij hebben dus extra moeten betalen ten opzichte van de mensen die na de maatregel naar de keuring gingen. Na overleg tussen de ombudsman en de secretaris-generaal werd er beslist om de mensen die hieromtrent een klacht indienden te compenseren.

Na enige tijd bleek dat de drie maanden voor de beroepssector nog steeds ontoereikend waren. De sector blijkt nog niet voldoende te zijn uitgerust met de vereiste deeltjesteller om herstellingen aan het uitlaatsysteem te evalueren. Minister Lydia Peeters besliste daarom om de maatregel opnieuw te wijzigen. Vanaf 1 december 2022 werd de periode van 3 maanden verlengd naar 1 jaar. De herstellingen moeten nu uiterlijk tegen de volgende periodieke keuring in orde worden gebracht. Sinds die beslissing is het aantal klachten sterk gedaald.

### 3.3.4 Examens voor examinatoren

In het voorjaar van 2022 krijgt het Contactpunt een vraag van een man die in het najaar van 2021 tot driemaal toe niet slaagt op het praktijkexamen tot het verwerven van het getuigschrift 'examinator rijbewijs B/E/G'. De man is niet tevreden over het antwoord en klaagt dat op 8 augustus 2022 aan bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Over het examen tot examinator B/B+E/G. Kandidaat-examinatoren treden meteen in dienst bij een erkende onderneming, om vervolgens in dienstverband de opleiding te volgen en finaal ook het praktijkexamen af te leggen. Het praktijkexamen is een gesimuleerd 'gewoon' praktisch rijexamen, waarbij de kandidaat-examinator optreedt als examinator.

In de situatie van de klager waren een aantal elementen die als niet aangewezen/ideaal worden beschouwd:

- De kandidaten worden beoordeeld door twee hoofdexaminatoren. Doordat de kandidaten al in dienst zijn voor hun examen, gaat het hierbij dus om collega's. In het geval van de aanklager ging het om één rechtstreekse collega (verbonden aan dezelfde onderneming) en één examinator die verbonden is aan een andere onderneming.
- Op elk van de 3 afgelegde examens waren telkens de twee zelfde examinatoren aanwezig.

De Vlaamse ombudsman had 2 keer een overleg met medewerkers van het departement, waarin hij een aantal dingen aanklaagt en oproept tot verduidelijking. Hij verwacht een betere organisatie en rechtsbescherming rond dit praktijkexamen.

De ombudsman doet volgende aanbevelingen:

- De basisoverheidsinformatie over de toegang tot het beroep van examinator ontbreekt op Vlaanderen.be. Naar analogie met de pagina 'toegang tot het beroep van rij-instructeur' moet die informatie beschikbaar worden gemaakt.
- Er is nood aan duidelijk examenreglement. Daarin moet worden opgenomen dat:
    - Men maximaal twee kansen heeft om het examen af te leggen
    - De examinatoren niet in hetzelfde bedrijf werken als de kandidaat.
    - Er bij elke kans verschillende examinatoren aanwezig zijn.
- Er moet werk gemaakt worden van een formele beroepsprocedure.

Het departement heeft deze aanbevelingen intussen ter harte genomen.

- Op Vlaanderen.be werd een pagina aangemaakt over de toegang tot het beroep van examinator. Daar vind je de basisinformatie over de toegang tot het beroep. Omdat de kandidaat-examinator eerst wordt aangeworven door een onderneming en dan zijn opleiding/stage begint, verwijzen we ook door naar de ondernemingen en de plaats waar men de vacatures kan vinden.
- Na de klacht en de aanbevelingen van de ombudsman werd er samengezeten met de examinatoren en de ondernemingen. Informeel wordt er vandaag al rekening gehouden met de aanbevelingen. Zo heeft de kandidaat slechts één herkansing, zal één van de examinatoren steeds vervangen worden op het tweede examen en komt één van de examinatoren steeds uit een andere onderneming dan die waarvoor de kandidaat al werkt.
- De aangepaste regels worden geformaliseerd in een nieuw uitgewerkt opleidings- en examenreglement. GOCA academy werkt dat document, op het moment van het in druk gaan van dit rapport nog verder uit. Daarvoor staat GOCA in contact met het departement.

# 4 BESLUIT

De contacten die het Departement MOW heeft met klanten zijn erg divers. Bovendien zijn het niet enkel de werknemers bij Contactpunt die die contacten hebben, maar ook projectleiders, de werknemers van de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid, de woordvoerder, het communicatieteam en ook het management van het departement.

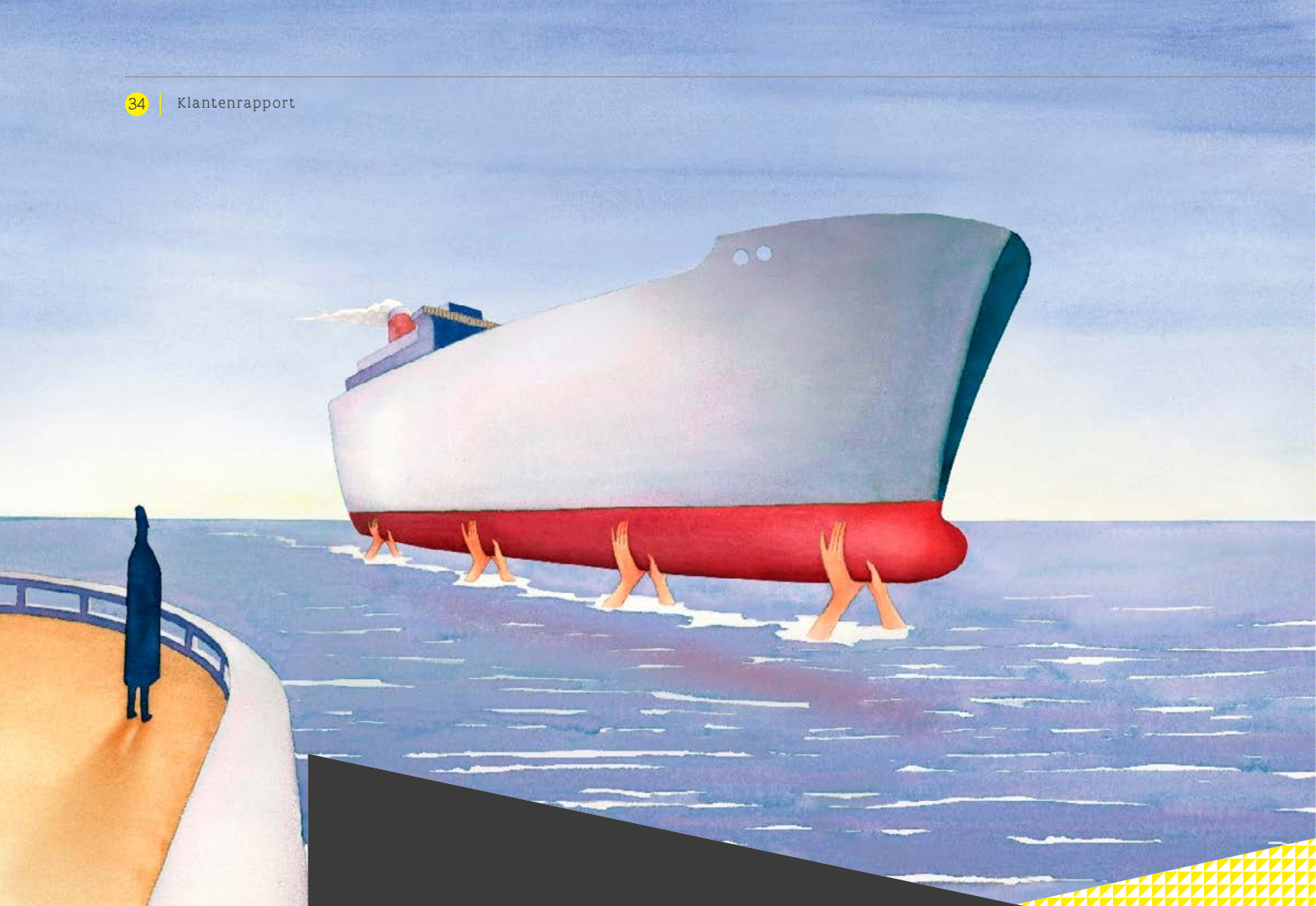
Efficiënte dienstverlening en een heldere communicatie: daar werd ook in 2022 hard op ingezet. Desondanks ontving het Contactpunt in 2022 13.611 cases. In 910 gevallen ging het om een klacht. De belangrijkste conclusies van 2022:

- Over het terugkommoment blijven de meeste vragen binnenkomen. Het departement zet ook verder in op sensibilisering en inburgering en roept de beginnende bestuurders op om tijdig in te schrijven. De communicatie over de indexering van het inschrijvingsbedrag werd in 2023 al anders aangepakt, waardoor dat geen terugkerend probleem is.

- De keuring brengen nog steeds het meeste klachten voort. Voor de klachten rond de nieuwe maatregel van de deeltjestellertest werd een tijdelijk maatregel uitwerkt.

- De klantgerichtheid en de operationele dienstverlening van de keuringen zullen in 2023 verder worden geoptimaliseerd nadat de resultaten bekend zijn van de audit en de benchmark.

Het beantwoorden van de vele vragen en het behandelen van klachten is tot slot teamwork. Samenvattend kan gesteld worden dat in 2022 de samenwerking tussen medewerkers van het Contactpunt, de dossierbeheerders, inhoudelijke experts, de klachtencoördinator, het team communicatie, het kabinet en overige stakeholders (zoals GOCA VL. en lokale besturen) constructief is verlopen. Elk vormen ze een deel van de puzzel om de vele vragen, meldingen en klachten zo efficiënt mogelijk aan te pakken.



JAARRAPPORT OMBUDSMAN 2022

# 2 Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust

# INHOUD


1 INLEIDING 36

2 KLANTENBELEID 38

3 HET BEELD VAN 2022 39

4 BESLUIT 42

# 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 de 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, samenhorigheid
- **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 binnen de publieke sector, zoals andere overheden, havenbedrijven en lokale besturen, de private sector, zoals rederijen en watersportverenigingen en de burgers, zoals pendelaars en toeristen. Onze samenwerkingen ressorteren onder gelijkwaardige samenwerkingsverbanden, juridische samenwerkingsverbanden en (commerciële) klantenrelaties.

Bij de opmaak van dit klachtenrapport gaat een sterke appreciatie uit naar de 1171 collega's die zich soms in moeilijke en beperkende omstandigheden, 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.

Daarom zette MDK in 2022 in op een nieuw doorgedreven en onderbouwd centraal klachtenbeheerssysteem voor alle afdelingen en DAB's. Hierdoor worden alle klachten uniform en in hetzelfde klachtenbeheerssysteem beheerd.

Daarnaast investeerde MDK in 2022 in de meest uitgebreide klantentevredenheidsenquête sinds de oprichting van MDK. Er werden maar liefst 11 verschillende doelgroepen bevraagd naar hun bevindingen in hun samenwerking met MDK. U bent ongetwijfeld even verheugd als MDK om te vernemen dat alle doelgroepen tevreden tot uiterst tevreden zijn over MDK. De grote tevredenheid stoelt op een groot gevoel van vertrouwen. Men looft de expertise, deskundigheid en professionaliteit van de MDK-medewerkers. MDK voelt relationeel nabij en is zeer toegankelijk en aanspreekbaar. De communicatie verloopt zeer goed, aldus onze klanten.

In 2023 zal het nieuwe uitgebouwde klachtenbeheerssysteem verder ingebed worden in de operationele werking en gaat er een werkgroep aan de slag om de resultaten van de klantentevredenheidsenquête om te zetten naar concrete verbeteracties om zo al onze belanghebbenden een nog betere dienstverlening aan te bieden.

# 2 KLANTENBELEID

### De verschillende omgevingen waarbinnen MDK werkt

Gezien de verscheidenheid van kerntaken die het agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust vervult, navigeert MDK verschillende omgevingen:

- De afdeling Kust werkt voornamelijk samen met andere (lokale) overheden voor hun beheer van de Kuststrook. Alsook ontvangt zij soms meldingen van bezorgde burgers zoals bijvoorbeeld bij het omwaaien van bomen op de dijk of het vormen van kliffen op het strand na storm.
- De Dienst Afzonderlijk Beheer (DAB) Loodswezen vervuld voornamelijk een commerciële taak wanneer zij de schepen veilig en vlot de haven in loodst. Eventuele klachten zijn hier bijvoorbeeld een fout op een factuur.
- De afdeling scheepvaartbegeleiding werkt verdragsrechtelijk samen met Nederland.
- De Dienst Afzonderlijk Beheer (DAB) Vloot levert een sterk operationele dienstverlening aan andere overheden en de gebruikers van de veerdiensten.

### Bereikbaarheid voor klanten

Klachten komen via verschillende kanalen binnen bij MDK. De communicatie met MDK verloopt hierbij mondeling, telefonisch of schriftelijk. De MDK-website voorziet zowel een specifiek formulier voor klachten alsook een, sinds 2022, nieuwe functie “Meldpunt MDK”. Dit meldpunt is in eerste instantie gericht op de interne collega’s binnen MDK, maar wordt ook benut door externen die een verbetersuggestie voor MDK wensen te formuleren. Deze meldingen worden vervolgens intern bezorgd aan de betrokken subentiteiten voor verdere afhandeling.

### Interne processen met betrekking tot klachtenafhandeling

In het kader van integriteit, transparantie, duidelijkheid en heerlijk helder wordt extra aandacht besteed aan de manier waarop MDK het antwoord op zijn klachten voorbereidt. De binnengekomen klacht of melding wordt opgenomen in het centraal klachtenmanagementsysteem dat in 2022 uitgerold werd binnen de verschillende afdelingen en DAB’s. Dit waarborgt een uniforme en gedegen beheer van alle binnengekomen klachten.

Het geïmplementeerde integrale beheerssysteem, garandeert een uniforme aanpak doorheen alle geledingen van de organisatie. Dit wordt gemonitord via interne en externe audits in het kader van de ISO- en ISM-certificaten, meer bepaald ISO 9001 en ISO 14001, die enkele subentiteiten van het agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust behaalden.

Na de registratie van de klacht in het intern registratiesysteem, ontvangt de klager/melder een bericht van de goede ontvangt van zijn klacht tenzij de klacht onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden. De melding/klacht wordt vervolgens aan de betrokken interne medewerker bezorgd. Deze medewerker zorgt ervoor dat alle klachten en meldingen met de nodige ernst en integriteit behandeld worden. Hij/zij bepaalt of de klacht gegrond is, onderzoekt de klacht, voert controles en neemt, indien van toepassing, de nodige acties ter remediëring.

Na de nodige acties wordt de melder van de klacht op de hoogte gebracht van de finale oplossing en het bijhorende sluiten van klacht. De uitgaande communicatie hieromtrent worden telkens ondertekend door het afdelingshoofd of de directeur. Deze werkwijze onderstreept dat de directie hecht aan klachten en klantentevredenheid in het algemeen. De algemene principes, de doorlooptijd en de behandeling van klachten geduid in de omzendbrief worden gevolgd.

De input en output vormen dan ook een belangrijke bron voor het continu verbeteren van de werking van de organisatie.

### Overleg omtrent klachten

De input die we van onze klanten mogen ontvangen, wordt niet enkel tussen de operationele collega's besproken, het komt ook aan bod in verschillende managementorganen. In eerste instantie bespreekt het managementorgaan van de afdeling of DAB de ontvangen klachten en meldingen. Naar gelang de ernst van de melding of klacht kan deze klacht op het hoogste intern overlegorgaan, de directieraad van het agentschap, geagendeerd worden. Op deze manier worden gemeenschappelijke klachten tussen de subentiteiten geïdentificeerd en wordt daaropvolgend een plan van aanpak voorgesteld en afgestemd. De Directieraad voorziet de nodige tijd voor het bespreken van klachten wanneer het afdelingshoofd of DABdirecteur het initiatief neemt deze klacht(en) te agenderen op de directieraad van MDK.

### Klantentevredenheidsonderzoek 2022

MDK investeerde in 2022 in de meest uitgebreide klantentevredenheidsenquête sinds de oprichting van MDK. Er werden maar liefst 11 verschillende doelgroepen bevraagd naar hun bevindingen in hun samenwerking met MDK: de havenkapiteins/kapiteinskamers, het havenbestuur, de rederijen, het Nederlands loodswezen, de Rijkswaterstaat, de burgemeesters en technische diensten van de kustgemeenten, de gouverneurs van West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen en Antwerpen, de watersportverenigingen, de Kustwachtpartners en alle veerbootgebruikers. De meeste belanghebbenden participeerden zeer enthousiast aan de enquête.

Alle doelgroepen gaven aan tevreden tot uiterst tevreden te zijn over MDK en de afdelingen en DAB's waar zij mee samenwerken. De grote tevredenheid stoelt op een groot gevoel van vertrouwen. Men looft de expertise, deskundigheid en professionaliteit van de MDK-medewerkers. MDK voelt relationeel nabij en is zeer toegankelijk en aanspreekbaar. De communicatie verloopt zeer goed, aldus onze klanten. Ondanks de lovende resultaten blijft MDK niet stil zitten. Vanaf februari buigen verschillende werkgroepen zich over de resultaten van de klantentevredenheidsenquête om deze om te zetten naar concrete verbeteracties voor 2023 en de volgende jaren.

Zo bieden we aan al onze belanghebbenden een nog betere dienstverlening aan!

# 3 HET BEELD VAN 2022

MDK ontving in 2022 290 klachten en meldingen van haar klanten. Dit betekent een daling ten opzichte van 2021 waarin er 385 klachten ontvangen werden. De meest opmerkelijke daling is terug te vinden bij Vloot.

In 2022 ontving Vloot 53 klachten. Dit is een voelbare daling in vergelijking met 2021 (89 klachten). Van de 53 klachten waren 6 klachten niet ontvankelijk en 5 klachten waren ongegrond. Alle klachten werden behandeld en waar mogelijk onmiddellijk aangepakt. Deze daling van klachten illustreert de engagementen die Vloot in 2022 ondernam om de dienstverlening verder te verbeteren en te verduurzamen.

De stelling van de twee voorgaande jaren 2020 en 2021 dat de grote piek van het aantal klachten te wijten was aan de coronacrisis wordt in 2022 bevestigd. Deze piek ligt nu achter ons. Het aantal klachten is met 40 procent gedaald tegenover vorig jaar. We zitten bijna terug op het aantal klachten uit pre-corona tijden.

Deze sterke daling is extra opmerkelijk aangezien het aantal veergebruikers enkel maar toenam in 2022. Waar de veerboot in 2021 nog slechts 3 138 447 passagiers mocht vervoeren[1], klimt dit in 2022 naar maar liefst 3 915 568 passagiers! MDK breekt hiermee het record van topjaar 2019[2].

1 Agentschap MDK. (z.d.). Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust. https://www.agentschapmdk.be/nl/nieuws?page=9

2 Agentschap MDK. (z.d.-b). Het jaar in cijfers van het agentschap voor Maritieme D. https://www.agentschapmdk.be/nl/nieuws/het-jaar-in-cijfers-van-het-agentschap-voor-maritieme-dienstverlening-en-kust

Zo ontving Vloot in 2021 veel klachten over de preventieve coronamaatregelen die MDK moest ondernemen. Sommige ontevreden klanten grepen hierbij naar fysiek geweld waardoor MDK zelfs genoodzaakt werd extra bewaking in te schakelen om de veiligheid van onze bemanning te kunnen garanderen. Gelukkig konden deze corona-maatregelen afgeschaft worden in het voorjaar van 2022. Daarenboven lanceerden we enerzijds een 'hoffelijkheidscampagne' om de bemanningsleden van de veerboten te ondersteunen bij soms moeilijke en zelfs agressieve confrontaties met veergebruikers. Tijdens deze campagne sensibiliseerden we onze veergebruikers om zich vriendelijk en hoffelijk te gedragen tijdens de overtochten door originele en duidelijke slogans op posters op en rond de veren en veerhavens te hangen, gecombineerd met een campagne via sociale media. Ook kregen de bemanningsleden een T-shirt in het teken van de campagne. Aanvullend kreeg onze bemanning een opfrissingscursus 'omgaan met agressie en moeilijke situaties' om zo beter te kunnen inspelen op moeilijke confrontaties met passagiers. Deze campagne vloeit voort uit de MDK-bevraging psychosociaal welzijn.

Vloot maakte tevens werk van het informeren van de veergebruikers over de vaarstatus en het vaarschema van onze veren. Aan de kust werden namelijk dynamische LED panelen met actuele info aan de ingang van de twee veerdiensten geplaatst. Hierdoor worden de veergebruikers proactief geïnformeerd over bijvoorbeeld, een eventuele staking van de dienstverlening door slechte weersomstandigheden. Deze meldingen plaatsen we ook steeds proactief op de website.

Tot slot speelde Vloot in op de maatschappelijke vraag om te streven naar een groener leefmilieu en een verminderde impact op het klimaat door een nieuwe elektrische veerboot 'Op Stroom' in dienst te nemen in de Antwerpse binnenstad. Dit tweede volledige elektrische veer, na Raveel ontmoet Ensor in Oostende, is opnieuw een grote stap in de vergroening van de Vlaamse vloot.

In 2021 kende de Vlaamse Regering het beheer van openbaar personenvervoer over het water toe aan MDK. Zo werd het contract van de Waterbus per 1 januari 2021 overgedragen van het havenbedrijf Antwerpen aan MDK. DeWaterbus brak alle records in de regio Antwerpen. Zowat 780.709 mensen namen in 2022 de snelle en fileloze verbinding op de Schelde tussen Hemiksem en Lillo. In augustus mocht DeWaterbus na vijf jaar varen op de Schelde de 2.500.000ste passagier verwelkomen[3]. Om dit in goede banen te blijven leiden, worden er vanaf 2022 ook systematisch klachten en meldingen geregistreerd en bijgehouden over het contract van De Waterbus in de nieuwe klachtentool.

Kaderend binnen de inkanteling van alle veerdiensten binnen MDK werden in de zomer van 2022 reeds 2 veerdiensten opgenomen binnen het agentschap MDK, zijnde de veren op de Leie, te Baarle-Drongen en te Afsnee. Over die veren, en dan vooral het veer Baarle-Drongen zijn er verschillende klachten geweest in 2022. In juli was het veer een aantal dagen buiten werking omwille van technische problemen. Alles werd in het werk gesteld om zo snel mogelijk de dienstverlening verder te zetten. In oktober en november waren er werken gepland aan een brug in de buurt van de veerdienst, wat een aanzienlijke impact had op de mobiliteit in de regio. Er kwamen verschillende vragen van burgers om het veer ook in oktober en november op weekdagen in te zetten. Ook gemeente Sint-Martens-Latem erkende de noodzaak voor een uitzonderlijke uitbreiding van de bedieningstijden van het veer. In het kader van basisbereikbaarheid, nl. om te vermijden dat fietsers door de lange omrijfactor plots terug zouden grijpen naar harde mobiliteitsalternatieven, zoals de auto, werd dan ook in samenspraak met de gemeente een regeling uitgewerkt. De overige vragen omtrent de overgenomen veren gingen over eerder praktische zaken, zoals het updaten van de informatie op de website van MDK.

Ook het weer speelt voor MDK een grote rol in de dienstverlening die we kunnen leveren. De winter van 2022 eindigde met hevig stormweer, waaronder storm Eunice die één van de krachtigste stormen was in bijna 20 jaar tijd.[4] Het is dan ook niet verwonderlijk dat de afdeling Kust veel meldingen kreeg over bomen die gesnoeid of weggehaald moeten worden naar aanleiding van de storm of het belemmeren van zeezicht. Na een storm doen we telkens het nodige om na te gaan of er geen risicovolle situaties zijn ontstaan. Er werden eveneens meldingen ontvangen over het verhogen van de duinen door verzanding of zandsuppleties.

3 Agentschap MDK. (z.d.-c). Het jaar in cijfers van het agentschap voor Maritieme D. https://www.agentschapmdk.be/nl/nieuws/het-jaar-in-cijfers-van-het-agentschap-voor-maritieme-dienstverlening-en-kust

4 KMI - Winter 2022: vier stormen op een rij. (z.d.). KMI. https://www.meteo.be/nl/info/nieuwsoverzicht/winter-2022-vier-stormen-op-een-rij

Duinen zijn een dynamisch natuurfenomeen waardoor zij op een natuurlijke manier bewegen en aangroeien. MDK nivelleert of graaft enkel duinen af uit veiligheidsoverwegingen. Echter controleerde afdeling Kust elke melding van een verhoogde duin op mogelijke veiligheidsproblemen. Wanneer de werken intern uitgevoerd worden, ontvangt de klant altijd een bericht bij afronding van de werken.

Meldingen over het herstellen van openbare verlichting/sfeerverlichting worden telkens bezorgd aan de externe dienstverlener voor herstel of nazicht van deze verlichting. 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.

MDK ontvangt soms meldingen over lawaaihinder omtrent de bouw van de nieuwe stormvloedkering te Nieuwpoort. We trachten dan de belangrijkheid van de stormvloedkering voor de veiligheid toe te lichten en geven meer informatie over de timing van de werken. Daarnaast ontvangt MDK ook meldingen over lawaaihinder en vragen naar timing van andere zeeweringsprojecten.

Om nog beter in te spelen op de meldingen van Kustbewoners over het afval en sluikstorten in de duinen of natuurgebieden, organiseerde MDK in 2022 meer opruimacties dan oorspronkelijk voorzien waren. Deze opruimacties organiseert de afdeling Kust samen met Natuurpunt en de lokale besturen.

Tot slot ontvangt MDK ook vragen en klachten omtrent de financiële kant van onze dienstverlening. Soms is het niet 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 aanloopproces is dan ook niet eenvoudig aangezien hier veel (externe) partijen bij betrokken zijn. Gelukkig is het aantal klachten erg beperkt in vergelijking met de 57 935 beloodsingen die MDK in 2022 uitvoerden.

Vooraleer er overgegaan wordt tot het neerleggen van een klacht, worden er ook meldingen ontvangen. MDK tracht snel in te spelen op meldingen vanop het terrein en zorgt op die manier tijdig voor adequate oplossingen zodat er geen formele klachten hoeven te ontstaan. MDK zet in de toekomst verder in op dit preventieve beleid en zet daarnaast ook meer in op veiligheidsaspecten door de uitbouw van een globaal en overkoepelend risicobeheersmodel.

# 4 BESLUIT

Aangezien MDK actief is in verschillende omgevingen, kunnen we verschillende soorten meldingen ontvangen van burgers, (lokale) overheden, scheepsagenten en rederijen en de Nederlandse overheid. De klachten ontvangen we via diverse kanalen; mondeling, telefonisch of schriftelijk.

Binnengekomen klachten of meldingen worden opgenomen in het centraal klachtenmanagementsysteem dat in 2022 uitgerold werd binnen de verschillende afdelingen en DAB's en een uniforme en gedegen beheer van alle binnengekomen klachten waarborgt, hetgeen gevalideerd is door middel van de behaalde ISO- en ISM-certificaten die enkele subentiteiten behaalden.

Na het versturen van de ontvangstbevestiging wordt de klacht aan de interne klachtenbehandelaar bezorgd die alle klachten en meldingen met de nodige ernst en integriteit behandelt. Vervolgens wordt de melder van de klacht op de hoogte gebracht van de finale oplossing en het bijhorende sluiten van klacht. Hierbij worden de algemene principes, de doorlooptijd en de behandeling van klachten zoals geduid in de omzendbrief gevolgd.

De ontvangen klachten en meldingen worden zowel operationeel als op managementniveau besproken om hierop eventuele wijzigingen in het beleid af te stemmen.

In 2022 bevroeg MDK maar liefst 11 verschillende doelgroepen in de meest uitgebreide klantentevredenheidsenquête sinds de oprichting van MDK. Alle doelgroepen gaven aan tevreden tot uiterst tevreden te zijn over MDK en de afdelingen en DAB's waar zij mee samenwerken. Vanaf februari 2023 zetten verschillende werkgroepen de resultaten om in concrete verbeteracties. Zo blijven we onze dienstverlening verbeteren.

MDK ontving in 2022 290 klachten en meldingen van haar klanten. Dit betekent een daling ten opzichte van 2021 waarin er 385 klachten ontvangen werden. De meest opmerkelijke daling is terug te vinden bij Vloot waar het aantal klachten opmerkelijk daalde door de opheffing van de coronamaatregelen op veerboten en de collega's en gebruikers van de veerboten elkaar op een vriendelijkere manier terugvinden dankzij een heuse hoffelijkheidscampagne in 2022. Ook werden de veerbootgebruikers nog beter geïnformeerd dankzij de nieuwe dynamische LED panelen met actuele info aan de ingang van de twee veerdiensten. Tot slot investeerde MDK nieuwe elektrische veerboten, onder andere, op vraag van onze klanten.

Stapsgewijs worden alle veerdiensten ingekanteld binnen het agentschap MDK. Zo zijn de veerdiensten op de Leie ingekanteld in 2022. Aangaande de, voor MDK, nieuwe dienstverlening ontvingen we in de zomer van 2022 een aantal klachten over het veer Baarle-Drongen aangezien het veer in juli een aantal dagen buiten werking was door technische problemen. Daarnaast waren er veelvuldige vragen van gebruikers om het veer ook op weekdagen in te zetten in oktober en november door werken aan een burg in de buurt.

Aan de Kust zorgt stormweer vaak voor bijkomende meldingen. Door onder andere storm Eunice in de winter van 2022 ontvingen we veel meldingen over bomen die gesnoeid of weggehaald moeten worden naar aanleiding van storm of het belemmeren van zeezicht. Meldingen over belemmerd zeezicht door bewegende duinen worden telkens onderzocht maar duinen worden enkel genivelleerd of afgegraven uit veiligheidsoverwegingen. Samen met Natuurpunt en de lokale besturen organiseerde MDK in 2022 meer opruimacties in duinen en natuurgebieden dan oorspronkelijk voorzien.

Tot slot ontvangt MDK ook vragen en klachten over facturen. Deze worden vervolgens toegelicht aan de klant om verdere duidelijkheid te scheppen.

Vaak worden er meldingen bezorgd aan MDK vooraleer men overgaat tot het neerleggen van een formele klacht. MDK tracht ook telkens snel in te spelen op deze meldingen om verdere formele klachten te voorkomen. Dit preventieve beleid zal ook in de toekomst verder uitgebouwd worden.

JAARRAPPORT OMBUDSMAN 2022

# 3 Agentschap Wegen en Verkeer

# INHOUD


**1 INLEIDING 46**

**2 KLANTENBELEID 48**

2.1 De Klantendienst binnen de organisatie 48
2.1.1 Interne communicatie 48
2.1.2 Goede afspraken 49

2.2 Externe bekendheid van de Klantendienst 50

2.3 Toegankelijkheid van de Klantendienst 51
2.3.1 Hoe bereiken onze klanten ons 51
2.3.2 De mogelijke digitale kanalen 52
2.3.3 Telefonische bereikbaarheid via 1700 53
2.3.4 Bereikbaarheid via mail 53
2.3.5 Wie zijn de klanten 54

2.4 Het belang van de AWV-communicatie voor de Klantendienst 55
2.4.1 De website als informatiebron 55
2.4.2 Sociale media als extra hulp 56
2.4.3 Samenwerking met de communicatiediensten van de lokale besturen 56

2.5 De werking van de Klantendienst 57
2.5.1 Behandeling van de klantenreacties 57
2.5.2 Groeien naar bemiddelingsgericht werken 58

2.6 De Klantendienst in cijfers 61
2.6.1 Dossiers 61
2.6.2 Klantenreacties 62
2.6.3 Antwoordtermijnen 64
2.6.4 Categorisering van de klantenreacties 68

2.7 Blijvend werken aan verbetering 73

**3 HET BEELD VAN 2022 - DE VERKEERSLICHTEN VAN AWV 74**

3.1 Wat denken de klanten? 74

3.2 Bijsturingen in de Klantendienst hebben effect 75

3.3 Onderhoud blijft belangrijkste bezorgdheid 77

3.4 De fiets 82

3.5 De burger ligt wakker van technische defecten 85

3.6 Er kan nooit genoeg geïnformeerd worden over wegenwerken 89

3.7 Bezorgdheden over inrichting van de weg(infrastructuur) 92

**4 BESLUIT 96**

4.1 Realisaties in 2022 96

4.2 Uitdagingen in 2023 100


Dit Jaarrapport Klantendienst 2022 werd besproken en goedgekeurd op de Directieraad van het Agentschap Wegen en Verkeer (onder leiding van administrateur-generaal Kathy Vandenmeersschaut) van 19 januari 2023.

# 1 INLEIDING

De burger vond ook in 2022 de weg naar de Klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer. En het is duidelijk dat die klant steeds diverser wordt. Omwonenden, automobilisten maar vooral ook steeds meer fietsers bezorgden de Klantendienst meldingen en vragen die ons heel wat hebben geleerd. Oplettende melders helpen het Agentschap in zijn missie om dé toonaangevende en toekomstgerichte wegbeheerder te zijn voor alle weggebruikers. Ook klachten houden ons bij de pinken en zorgen ervoor dat we als organisatie blijven werken aan onze missie om de motor te zijn van veilige, betrouwbare en duurzame infrastructuur en verkeersafwikkeling.

Dit rapport biedt een uitstekende gelegenheid om stil te staan bij wat de Klantendienst in 2022 heeft verwezenlijkt maar ook om te kijken naar wat de toekomst brengt. 2022 was voor de Klantendienst zelf het jaar van de wederopstanding. Na een zware periode in 2021 en in het voorjaar van 2022, krabbelde het team recht en zorgde tegen de zomer voor het wegwerken van een achterstand van duizenden dossiers. Sindsdien is de verwerkingstermijn van de klantenreacties spectaculair gedaald. Er kan nu terug nagedacht worden over het toekomstig beleid, over hoe de werking nog efficiënter te maken en over hoe verder te werken aan de volgende drie belangrijke doelstellingen.

### Versterking van AWV als klantgerichte overheid

Het Agentschap Wegen en Verkeer zet in op een uitstekende dienstverlening. Klantgericht werken is belangrijk en dat kan alleen als men bewust omgaat met onze klantencontacten. Vanzelfsprekend hoort hierbij de kanttekening dat het niet altijd mogelijk is burgers individueel tevreden te maken. Het algemeen belang primeert en bovendien moeten er in het verdelen van de middelen ook prioriteiten worden gesteld. Objectiviteit is in deze uiterst belangrijk maar ook het nastreven van de hoogst mogelijke transparantie in de genomen beslissingen. Daarom wordt in heldere taal correcte informatie gegeven. AWV blijft steeds hoffelijk en behandelt de dossiers efficiënt en zoveel mogelijk binnen de vooropgestelde termijnen.

### Efficiënter werken

Efficiënt werken is een doelstelling voor de hele organisatie. De Klantendienst ontlast de collega's zodat die zich op hun kerntaak kunnen toeleggen.

AWV hanteert bij veel voorkomende problemen een gestandaardiseerde aanpak. Dit geeft de burger de garantie dat het Agentschap op de best mogelijke manier met de haar toegewezen middelen omgaat. Om deze aanpak niet bij elke melding opnieuw te moeten schrijven, heeft de Klantendienst deze omgezet in een aantal heldere standaardantwoorden. Wanneer de Klantendienst dergelijke veel voorkomende vragen, meldingen of klachten binnenkrijgt, gaat een medewerker eerst zelf op zoek naar informatie. Heel veel informatie binnen die gestandaardiseerde aanpak bevindt zich in de applicatie Blue Kangaroo waar een hele resem aan standaardantwoorden up to date wordt gehouden. Voordien stonden onze standaardantwoorden verspreid over verschillende documenten. Dit maakte het moeilijk zoeken naar specifieke maar vooral ook nog steeds geldende antwoorden. De applicatie laat toe dat onze standaardantwoorden doorstromen naar de applicatie Klachten en Meldingen waar het team ze gemakkelijk kan gebruiken als antwoord aan de burger.

Soms volstaan deze standaardantwoorden niet en is er input nodig van collega's. De burger vraagt ook steeds meer verantwoording van de overheid over wat deze laatste uitvoert met de beschikbare middelen. Hij wil weten wat er met zijn belastinggeld gebeurt en welke procedures het Agentschap volgt om al dan niet bepaalde werken uit te voeren. In dit geval vraagt de medewerker die input op via de interne applicatie Klachten en Meldingen en verwerkt de gegeven input tot een klantgericht antwoord aan de burger. Het is hierbij van het grootste belang dat de input tijdig en duidelijk wordt gegeven.

Het feit dat de Klantendienst terug op volle toeren draait, draagt zeker bij tot een efficiëntere werking van de organisatie. In de zomer van 2022 slaagde de Klantendienst erin de grote achterstand weg te werken die werd opgebouwd gedurende het jaar 2021 en het eerste deel van 2022. De ruimte die hierdoor terug vrij kwam, werd gebruikt om in te zetten op de opstart van een gestructureerd systeem van nazorg.

Ook de verdere optimalisering van de digitale hulpsystemen die over de organisatie heen worden gebruikt, speelt een grote rol in een efficiëntere werking en in de kennisopbouw van de dienst. Dit alles moet leiden tot een grotere klantentevredenheid.

### Ruimte voor continue verbetering

De werking van de Klantendienst is continu vatbaar voor verbetering. Naast het organiseren van constant intern overleg maakt het team ook werk van een goede relatie met alle diensten binnen AWV. Het uitbouwen van een netwerk en het onderhouden ervan helpt iedereen vooruit en brengt steeds weer nieuwe kennis en ervaring bij. Ook luisteren naar de collega's op het terrein opent de weg naar aanpassingen aan de werking die iedereen ten goede komen.

Daarnaast wordt er ook ingezet op zowel team- als mensgerichte opleidingen. Zo wordt ervoor gezorgd dat de medewerkers niet alleen technisch mee zijn in het grote verhaal maar dat ze ook recht blijven in tijden waarin de burger steeds mondiger maar soms ook brutaler wordt.

Tot slot is er een constante wisselwerking tussen de Klantendienst, de ontwikkelaars en de dataspecialisten. Zij zorgen ervoor dat optimalisatie en verdere innovatie binnen de gebruikte digitale hulpmiddelen mogelijk is.

### Het jaarrapport

Dit jaarrapport gaat eerst in op het beleid van de Klantendienst. Hoe werkt deze dienst, hoe bereiken klanten de dienst, wat is het belang van een goede communicatie? In dit deel worden ook heel wat cijfers meegegeven.

Vervolgens kijken we met onze "verkeerslichten" organisatiebreed naar zowel het voorbije als het komende jaar. Waar heeft het Agentschap stappen vooruit gezet, waar zitten de werkpunten? Wat zijn onze bezorgdheden, waar situeren zich de uitdagingen?

In elk geval hoort hier een woord van dank thuis aan alle collega's die zich elke dag weer inzetten om de Klantendienst te voeden met input vanop het terrein en er zo voor zorgen dat de burger een gedegen antwoord krijgt en tevreden is. Met dit alles gaat het Agentschap aan de slag in 2023!

# 2 KLANTENBELEID

## 2.1 DE KLANTENDIENST BINNEN DE ORGANISATIE

Het lijdt geen twijfel dat de Klantendienst een belangrijke rol speelt binnen de hele organisatie. De dienst werd opgericht met de bedoeling de collega's op het terrein te ontlasten maar ook om een algemeen overzicht te krijgen van alle vragen, meldingen en klachten van burgers die AWV te verwerken krijgt. Om deze taak ten volle op zich te kunnen nemen, werden in 2022 verdere stappen gezet naar een optimalisatie van de werking en meer bepaald naar de wissel- en samenwerking tussen de Klantendienst en alle andere collega's binnen de organisatie.

### 2.1.1 Interne communicatie

"Op Weg Intranet" is de interne website van het Agentschap Wegen en Verkeer. In 2022 maakte de Klantendienst volop gebruik van dit kanaal om de werking te verduidelijken en de collega's aan te sporen tijdig en kwaliteitsvolle input te leveren. De dienst was onderwerp van een aantal nieuwsberichten op het intranet.

- Op 8 maart: het jaarrapport van 2021 met de cijfers en een opsomming van de grootste bezorgdheden.
- Op 29 maart: de aankondiging van de nieuwe rubriek veelgestelde vragen op het Meldpunt Wegen.
- Op 20 juli: schitterend nieuws. Na vele moeilijke maanden kon het team herademen. De achterstand - die op een bepaald moment 7.000 meldingen bedroeg - was volledig weggewerkt. Aan de vele reacties van de collega's te zien, leefde dat binnen AWV en de opluchting verspreidde zich duidelijk over alle afdelingen heen.
- Op 29 september: start van de maandelijkse interne rubriek "Sorry voor alles" waarmee de Klantendienst de collega's een inkijk wil geven in welke schrijfsels aan de Klantendienst eruit springen. Soms zit het in de aard van de melding maar evengoed in origineel taalgebruik of verfrissende oneliners.
- De rubriek kende dankzij onze communicatiedienst een vliegende start. Zo was er Guy (een fictieve naam) die zijn ochtendlijk gladiatormomentje moet missen nadat er recent gemaaid werd. Zo schreef hij aan ons:

  *De bermen van het fietspad langs de binnenring tussen de Hogeschool en het Schoonmeerspark zijn recent gemaaid. Ik mis sindsdien heel hard mijn ochtendlijk Gladiatormomentje, waarbij ik met mijn hand langs het hoge gras strijk terwijl ik fiets. Ik kan niet de enige zijn, want ik heb het overgenomen van andere fietsers (noem mij gek maar het is echt een zalig gevoel om de dag mee te starten. Ik kan het iedereen aanraden). Het gras hindert de fietsers niet, kan het in de toekomst behouden blijven?*

  Omdat de Klantendienst zo gecharmeerd was door de melding van Guy staat er nu onderaan het standaardantwoord over maaien: *Tot slot willen we u nog meegeven dat u zich als een gladiator kan voelen als u door het lange gras strijkt met uw hand tijdens het fietsen. Uit betrouwbare bron vernamen we dat u uw dag zo zalig kan beginnen.*

  Het ochtendlijk gladiatormomentje vond intussen zijn ingang van west tot oost.
- Op 3 november: een algemene oproep aan alle collega's om hen te wijzen op het belang van het invullen en bijhouden van alle applicaties binnen AWV. De Klantendienst is afhankelijk van verschillende applicaties om de nodige informatie te verzamelen.

Iedereen binnen de organisatie kan op het intranet ook alle gegevens van de Klantendienst terugvinden. Wie kan men aanspreken, wat doet men als men persoonlijk een klacht of melding binnenkrijgt, hoe kan men de applicatie Klachten & Meldingen gebruiken...

### 2.1.2 Goede afspraken

Administrateur-generaal Kathy Vandenmeersschaut voert klantgerichtheid hoog in het vaandel. Om de organisatie beter te leren kennen, bezocht ze verschillende teams. Op 12 oktober beet de Klantendienst de spits af. Tijdens een ontbijt had het volledige team een actief gesprek met haar. Er werd geluisterd naar de noden, bezorgdheden en uitdagingen van de klantendienstmedewerkers. Uit dit gesprek bleek nogmaals het belang van snelle en kwaliteitsvolle interne input maar ook dat er ruimte nodig blijft voor de nazorg van meldingen en voor klantgerichte communicatie.

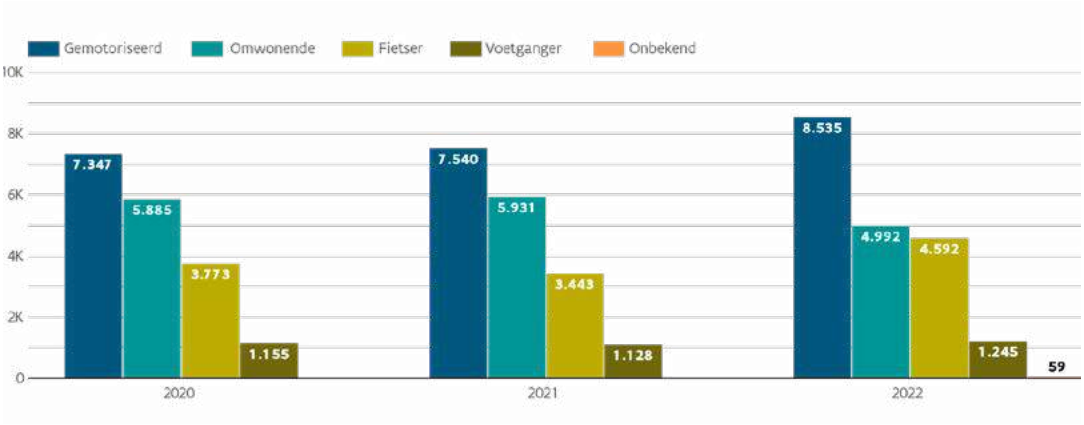
In het najaar startte de roadshow van de Klantendienst naar alle districten. Bij dit bezoek waren telkens de teamverantwoordelijke, de teamcoördinator en de regionale medewerker(s) aanwezig. Bedoeling was en is het aanhalen van de banden, een beter begrip van elkaars werking en het bekomen van snellere en meer volledige input. De werking werd nog een keer verduidelijkt en er was plaats voor vragen en suggesties. Zestien van de drieëntwintig districten werden al bezocht. De rest komt in januari 2023 aan bod. In de loop van het voorjaar 2023 zal een rapport worden opgemaakt met de bevindingen van deze roadshow.

Tot slot is er sinds september terug wekelijks een medewerker van de Klantendienst aanwezig in elk VAC. Op dat moment kan elke collega deze medewerker aanspreken met eventuele vragen of kan er kort overlegd worden over complexere dossiers. Ook is er minstens een keer per jaar een medewerker aanwezig in elk district.

## 2.2 EXTERNE BEKENDHEID VAN DE KLANTENDIENST

Het is noodzakelijk blijvend in te zetten op de **bekendheid** van het Meldpunt Wegen. Uit het Klantentevredenheidsonderzoek van 2022 - dat verder in dit rapport wordt behandeld - blijkt dat de spontane bekendheid ervan ondermaats is maar dat de weggebruiker wel via de website op het Meldpunt terecht komt.

In de eerste plaats maakte nog steeds de **automobilist** gebruik van het Meldpunt. De vraag die zich stelde was dan ook of we voldoende aandacht besteedden aan de zwakke weggebruiker en dit is zowel de fietser als de wandelaar, stepper...




Figuur 1: hoedanigheid van de melder in dossiers bestemd voor AWV.
*Het aantal meldingen van fietsers steeg in 2022 met 33% tegenover 2021. Dit is toch een vrij spectaculaire stijging. Ook het aantal meldingen van voetgangers steeg met 10%. Het Agentschap kan dan ook alleen maar toejuichen dat de actieve weggebruiker ook meer en meer de weg naar het Meldpunt vindt. Ook automobilisten deden opnieuw 13% meer meldingen in 2022.*

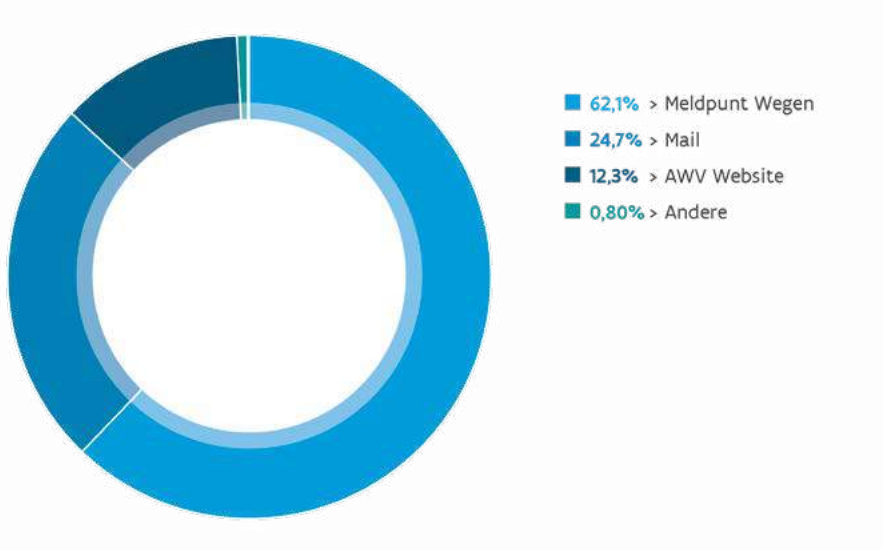
De nauwe **samenwerking met 1700** loopt door. Burgers die telefonisch contact willen opnemen, kunnen dit nog steeds via deze weg.

Tot slot zet AWV via de regiomanagers in op de relatie met de **lokale besturen** want ook zij kunnen een grote rol spelen in het toeleiden van de burger naar de Klantendienst. Gezien de automatische dispatching naar de juiste wegbeheerder, is dit ook voor hen een win-win.

## 2.3 TOEGANKELIJKHEID VAN DE KLANTENDIENST

### 2.3.1 Hoe bereiken onze klanten ons

Onderstaande figuur toont via welke kanalen de Klantendienst haar klantenreacties ontvangt.




Figuur 2: hoe bereiken onze klanten ons?

| Ontvangstwijze | Aantal Klantenreacties | Aantal Klantenreacties |
|---|---|---|
| Meldpunt Wegen | 19.797 | 62,15% |
| Mail | 7.869 | 24,7% |
| Awv Website | 3.927 | 12,33% |
| Telefoon | 220 | 0,69% |
| Mondeling | 17 | 0,05% |
| Brief | 13 | 0,04% |
| Social Media | 10 | 0,04% |
| **Totaal** | **31.855** | **100%** |

*In 2022 kwam 62% van alle meldingen binnen via het Meldpunt wegen. 25% bereikte de Klantendienst via mail. Het contactformulier zorgde nog voor 12% van de meldingen.*

Hieronder wordt verder ingegaan op de verschillende kanalen om vragen te stellen, meldingen te doen en klachten in te dienen over de gewestwegen en/of over de werking van AWV.

### 2.3.2 De mogelijke digitale kanalen

De Klantendienst is te bereiken via een aantal voor de burger gemakkelijk te bereiken kanalen.

**Meldpunt Wegen**

Via het Meldpunt Wegen kunnen klanten de locatie waarop hun melding betrekking heeft eenvoudig aanduiden op de kaart. Gaat het om een lokale weg? Dan zal het systeem deze melding automatisch doorsturen naar de correcte stad/ gemeente. Gaat het om een gewest- of snelweg? Dan zal de klant eerst op de pagina met veelgestelde vragen terecht komen. Deze pagina met veelgestelde vragen werd in het voorjaar van 2022 ingevoegd in het Meldpunt en geeft de klant de mogelijkheid om meer informatie te vinden bij zijn vraag. Heeft de klant onvoldoende informatie hiermee, dan kan hij doorklikken naar de volgende pagina om meer details in te geven bij zijn melding. Na het invullen van alle gegevens laat het Meldpunt Wegen de melding van de klant doorstromen naar het systeem Klachten en Meldingen. Duidt de klant aan dat hij geen reactie wenst? Dan zal de klant geen reactie of ontvangstbevestiging krijgen. De klantendienstmedewerker zal dan enkel de melding opvolgen maar de klant niet antwoorden. Wil de klant wel een reactie? Dan zal hij automatisch meteen een ontvangstbevestiging ontvangen met een dossiernummer. De Klantendienst zal vervolgens het dossier opvolgen en de klant concreet antwoorden.

In 2022 kwam 62% van het aantal meldingen binnen via het Meldpunt Wegen. Dit is een daling ten opzichte van 2021, toen 71% van de meldingen ingegeven werd via het Meldpunt. Deze daling is te wijten aan de stijging van het aantal meldingen via mail en via het contactformulier. We komen hier verder op terug.

Uit het Tevredenheidsonderzoek bij de Vlaamse burgers over de Vlaamse gewestwegen in 2022 blijkt ook de lage bekendheid van het Meldpunt Wegen. De spontane kennis ervan is zo goed als onbestaande. Maar 20% van de respondenten kon wel spontaan de website wegenenverkeer.be vermelden als informatiebron. Op deze website wordt dan wel weer duidelijk verwezen naar het Meldpunt als de manier om een vraag, klacht of melding over de Vlaamse wegen in te dienen. De partners (lokale besturen, politie, De Lijn…) daarentegen blijken zeer goed op de hoogte te zijn van het bestaan van het Meldpunt. In de vierjaarlijkse bevraging van die partners (laatst uitgevoerd in 2019) gaf 80% aan op de hoogte te zijn van het bestaan van het Meldpunt. Dit toont net als verder in dit rapport vermeld het belang aan van een goede communicatiestroom tussen AWV en de partners, voornamelijk de lokale besturen.

In 2023 zal er een volledige analyse gebeuren van de kaart op het Meldpunt Wegen waarop klanten hun locatie aanduiden. Zo wil het Agentschap de mogelijkheid onderzoeken om deze kaart interactiever te maken door onder meer reeds ingevoerde meldingen weer te geven en een zicht te geven op toekomstige maar ook op uitgevoerde werken. Deze analyse kan dan in de toekomst eventueel leiden tot de opmaak van een dergelijke interactieve kaart evenals tot het meer gaan aanbieden van open data waarmee lokale besturen, verenigingen, parlementsleden… aan de slag kunnen.

**Contactformulier**

Op de website van het Agentschap Wegen en Verkeer kunnen melders ook via het contactformulier meldingen doen. Dit jaar kwamen 3.925 meldingen via dit kanaal binnen. Dat is toch nog 12% en een stijging tegenover 2021.

Momenteel loopt het contactformulier dubbel met het Meldpunt Wegen. Dit zorgt voor verwarring bij weggebruikers. Omdat meldingen via het contactformulier geen locatie bevatten, kunnen ze niet automatisch doorgestuurd worden. Deze meldingen zorgen dus voor extra werk bij de Klantendienst om de juiste locatie uit te zoeken. Om deze redenen zal iedereen vanaf 2023 in plaats van naar een apart contactformulier naar het Meldpunt worden doorverwezen. Op die manier worden klanten die via de website een melding willen doen naar Meldpunt Wegen toegeleid en zouden er in 2023 geen meldingen meer mogen geregistreerd worden via het contactformulier.

**Sociale media**

De Klantendienst stond begin 2022 onder zware druk. Er werd toen beslist om tijdelijk niet in te zetten op het behandelen van meldingen via de sociale mediakanalen.

In 2023 zal de behandeling van meldingen via sociale media terug opgestart worden. Er zal gefocust worden op de kanalen Twitter en Facebook. Whatsapp zal niet meer heropgestart worden. Het beleid voor sociale media wordt onder de loep genomen. Waarop zal wel en niet geantwoord worden? Wanneer is de Klantendienst bereikbaar? Hoe worden meldingen opgevolgd?

**Mails**

25% van de meldingen komt op vandaag nog steeds via mail binnen. Dat is een aanzienlijke stijging tegenover 2021 (toen 21% van het totaal). Het gaat hier over mails doorgestuurd door de partners of mails van klanten die het mailadres al kennen.

Mails die in de inbox van de Klantendienst belanden, moeten manueel ingevoerd worden in het systeem Klachten en Meldingen wat voor heel wat werk zorgt. In 2023 wordt ingezet op een daling van dit aandeel. We gaan hier verder dieper op in.

### 2.3.3 Telefonische bereikbaarheid via 1700

Klanten kunnen ook telefonisch meldingen doorgeven. Hiervoor werkt ons agentschap samen met 1700, de gratis infolijn van de Vlaamse overheid. De voorlichters van 1700 geven voor de klant de telefonische melding in via Meldpunt Wegen wanneer ze niet direct mondeling kunnen antwoorden. Zo bereiken ook deze meldingen de Klantendienst snel en efficiënt. In 2022 werden zo 219 dossiers opgestart, wat niet 1% uitmaakt van het totaal. Toch blijft deze vorm van dienstverlening van belang, zeker voor klanten die niet beschikken over een pc of smartphone.

Naast het verwerken van telefonische meldingen is de Klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer in 2022 ook gestart met het inzetten van 1700-medewerkers als extra ondersteuning van de Klantendienst. Zo hielpen deze collega's bij het wegwerken van de grote achterstand.

De collega's van 1700 vingen ook pieken op binnen het team. Ze werden extra ingezet tijdens verlofperiodes of bij een opleiding/vergadering van het team.

In 2023 zet de Klantendienst de samenwerking met 1700 verder. Zo kan de Klantendienst niet alleen meer inzetten op complexere dossiers en op nazorg maar ook op bemiddeling en verzoening. Op die manier vermijden we bovendien dat er een nieuwe achterstand ontstaat bij het verwerken van dossiers.

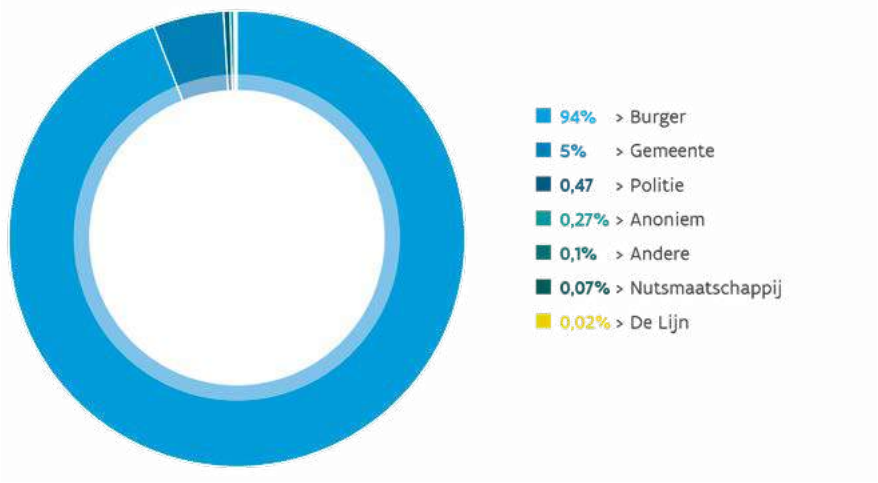
### 2.3.4 Bereikbaarheid via mail

Met een aandeel van 25% van alle meldingen in 2022, is er een stijging in het gebruik van e-mail als contactkanaal. In 2021 werd nog 21% van de meldingen via mail gedaan. Mails brengen belangrijk manueel werk met zich mee, namelijk het inbrengen van alle data in de applicatie. Een stijging met 20% is dus niet direct goed nieuws voor de Klantendienst. De dienst blijft werken aan een verdere daling van het gebruik van e-mail door het Meldpunt Wegen nog meer zichtbaar te maken.

Toch zal ook dit kanaal altijd belangrijk blijven, vooral voor onze partners, bij doorverwijzing naar elkaars diensten. Ontvangt een gemeente of nutsmaatschappij een klantenreactie over onze bevoegdheid? Dan sturen ze de reactie via e-mail naar de Klantendienst door. Ontvangt de Klantendienst een klantenreactie van een burger die niet onder onze bevoegdheid valt dan bezorgt hij de reactie aan onze partner, zodat zij de klant verder kunnen informeren.

Zo vermijdt de dienst dat de burger van het kastje naar de muur verwezen wordt.

### 2.3.5 Wie zijn de klanten




Figuur 3: wie neemt contact op
*De cijfers geven weer dat het Meldpunt Wegen wel degelijk de juiste doelgroep bereikt. 94% van de melders zijn burgers en het Meldpunt werd ook opgezet ten behoeve van deze doelgroep.*

De partners, die toch een aandeel van 6% innemen in deze lijst, worden in principe niet verondersteld dit platform te gebruiken.

Het zijn voornamelijk de lokale besturen die het Meldpunt in sommige gevallen oneigenlijk gebruiken. In 2023 organiseert het Agentschap een roadshow naar alle lokale besturen. Aan hen zal niet alleen worden gevraagd de burger zoveel mogelijk door te sturen naar het Meldpunt Wegen maar ook hun eigen meldingen niet in te geven in het Meldpunt maar rechtstreeks met hun contacten bij AWV aan te kaarten.

## 2.4 HET BELANG VAN DE AWV-COMMUNICATIE VOOR DE KLANTENDIENST

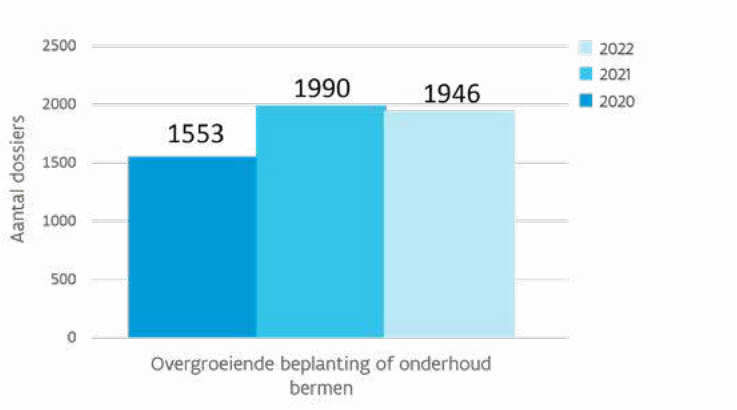
### 2.4.1 De website als informatiebron

De website van het Agentschap Wegen en Verkeer heeft een belangrijke impact op de Klantendienst. Het is dan ook van groot belang dat deze steeds up-to-date en toegankelijk is. Zo zorgt een goede webpagina over wegenwerken, met duidelijke informatie voor elk type weggebruiker ervoor dat weggebruikers alle informatie kunnen vinden. Ook de Klantendienst kan zo korter op de bal spelen en weggebruikers bij vragen sneller verwijzen naar de website.

Bij grote werven is het belang van een rubriek veelgestelde vragen niet te onderschatten. Deze rubriek kan proactief vragen van burgers capteren en zo het aantal vragen bij een werf doen dalen. Een van de meest gestelde vragen bij wegenwerken gaat over de bereikbaarheid van woningen en handelszaken. Het zal dan ook in 2023 de uitdaging zijn om ook deze informatie tot bij de omwonenden te brengen via de website en nieuwsbrieven.

**De invloed van communicatie op de Klantendienst**

Een voorbeeld van de impact van communicatie is het maaien van de bermen. Er kwamen iets minder meldingen over binnen in 2022. We hadden weliswaar een zeer droge zomer in 2022 waardoor er minder grasgroei was en er dus minder gemaaid moest worden maar daarnaast voerde AWV ook een duidelijke communicatie en waren er aansluitend campagnes zoals “Maai mei niet”.




Figuur 4: cijfers over het knelpunt overgroeiende beplanting en onderhoud bermen
*We zien een lichte daling in de meldingen over overgroeiende beplanting en onderhoud van bermen.*

Het voorbeeld van het maaien wordt intussen ook toegepast dankzij heldere communicatie over hoe we omgaan met kapotte straatverlichting, hakhoutbeheer, winterdienst… Dat zorgt ervoor dat de burger minder snel bij de Klantendienst terecht komt met vragen.

Bovendien verwijst de Klantendienst in de antwoorden aan de burger ook steeds meer naar de verdere uitleg op de website. In de toekomst wordt hier nog meer aandacht aan besteed. Een klant die over een onderwerp meer wil weten, kan dat dan nalezen via de link naar de website.

### 2.4.2 Sociale media als extra hulp

Het Agentschap Wegen en Verkeer is actief op verschillende sociale mediakanalen: Twitter, Facebook, Instagram, Youtube en LinkedIn. Via deze kanalen kan de communicatiedienst proactief communiceren over wegenwerken of burgers alert maken bij hinder.

Daarnaast kunnen we via de sociale media ook korter op de bal spelen bij mogelijke acties. Maar evenzeer kan sociale media ook door andere organisaties worden gebruikt om het Meldpunt in de kijker te zetten. Zo was er dit jaar onder meer een actie van de Fietsersbond om meldingen te doen over de netheid van de fietspaden via het Meldpunt Wegen. We merkten dat deze actie zorgde voor een opstoot van het aantal meldingen over dit knelpunt.

Doordat de Fietsersbond in zijn communicatie verwijst naar het Meldpunt Wegen kwamen alle meldingen vlot tot bij de verantwoordelijke beheerder terecht (AWV of lokaal bestuur). Dit toont hoe organisaties die normaal gezien kritisch staan tegenover onze werking toch hun aanhang toeleiden naar ons Meldpunt en mee bijdragen aan snellere antwoorden voor de melders.

### 2.4.3 Samenwerking met de communicatiediensten van de lokale besturen

Ook lokale besturen kunnen een grote rol spelen in het doorgeven van informatie aan de burger en dit niet alleen preventief en informatief maar vooral ook bij wegenwerken. Regiomanagers spelen al een beslissende rol in de relatie met de lokale besturen. Hier kan nog verder ingezet worden op afspraken over wie wat wanneer en waar communiceert.

## 2.5 DE WERKING VAN DE KLANTENDIENST

### 2.5.1 Behandeling van de klantenreacties

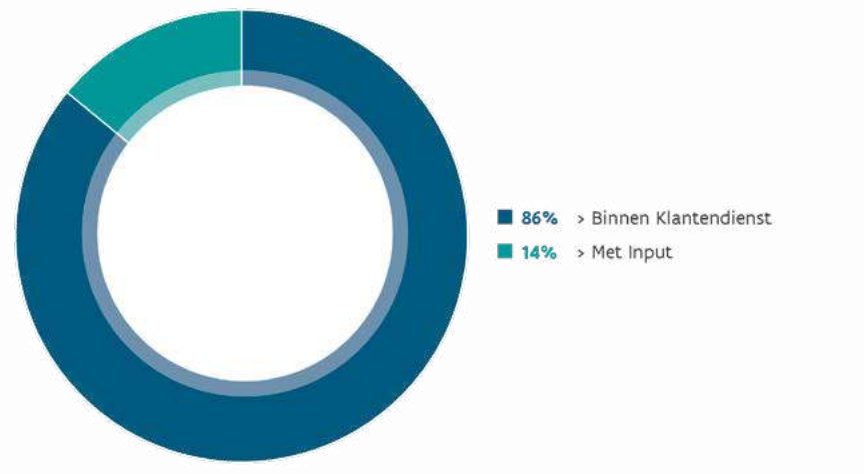
Hier wordt een inkijk gegeven in welke weg een vraag of melding van een burger aflegt.

#### 2.5.1.1 Uitgebreide analyse

De Klantendienst zoekt voor elke binnengekomen klantenreactie alle nodige informatie op in interne databanken en binnen allerlei applicaties: de exacte locatie, de juiste beheerder, het installatienummer (= juiste verlichtingspaal of verkeerslicht), de bevoegde wegentoezichter, relevante werfinformatie…

Aan de hand van deze informatie wordt beslist of

- de vraag met een standaardantwoord kan worden afgesloten. Dit zijn de dossiers 'binnen Klantendienst'. Input van collega's is niet direct nodig om de burger te kunnen antwoorden maar wordt toch gevraagd om later eventueel mee aan de slag te kunnen gaan. Die input is namelijk van belang in het kader van het inzetten op nazorg. Verder in dit rapport wordt ingegaan op die nazorg.
- er aan collega's input moet gevraagd worden die noodzakelijk is om een antwoord te kunnen formuleren. Dit zijn de dossiers 'met input'.
- de klantenreactie door een andere beheerder moet worden behandeld en dus moet worden doorgestuurd.
- er al een gelijkaardig dossier is waaraan de klantenreactie kan worden gekoppeld.




Figuur 5: verwerking dossiers binnen de Klantendienst en met input

| Dossier Afhandeling | Aantal Klantenreacties |
|---|---|
| Binnen Klantendienst | 27.184 |
| Met input | 4.444 |

*86% van alle vragen, meldingen en klachten die in 2022 door de Klantendienst werden behandeld, konden beantwoord worden binnen de dienst zelf. Dat wil zeggen dat de nodige informatie kon worden meegegeven zonder verplichte input vanuit de collega's binnen AWV.*
*In 14% van de gevallen was input van die collega's onontbeerlijk om enig antwoord aan de burger te kunnen bezorgen.*

#### 2.5.1.2 Duidelijke antwoorden

De Klantendienst werkt de meerderheid van de dossiers zelf af (86%). Het gaat hier om meer algemene vragen of vragen waar een algemeen antwoord kan op geformuleerd worden. Hiervoor werden vele tientallen standaardantwoorden opgemaakt die de Klantendienst zo helder mogelijk houdt en regelmatig laat controleren door de collega-specialisten ter zake. Anderzijds zijn er dossiers waar input van een collega onontbeerlijk is om een antwoord aan de burger te kunnen opmaken. Voor dit werk op maat krijgt het team regelmatig opleidingen over klantgericht schrijven.

Na het wegwerken van de achterstand is de Klantendienst in 2022 volop gestart met nazorg. Ook hier is het belangrijk dat er bij extra informatie over een dossier klantvriendelijk aan de burger kan meegedeeld worden wat er staat te gebeuren. Dit kan zowel positief als negatief nieuws bevatten voor de burger. In 2023 krijgt de Klantendienst via opleiding het brengen van negatieve boodschappen beter in de vingers.

#### 2.5.1.3 Efficiënte opvolging van de onderzoeksvragen

Dankzij de performante applicatie is een goede opvolging van de klantenreacties mogelijk.

In het najaar van 2022 startte de Klantendienst een roadshow naar alle districten op. Het merendeel van de districten kreeg al een opfrissing van hoe zij best ook de opvolging in het systeem organiseren. De roadshow loopt nog even door in januari 2023 en deze opfrissing zal in 2023 ook worden gegeven aan alle andere diensten binnen AWV.

In de nabije toekomst is er ook het opzet om proactief problemen door te geven aan de interne stuur- en werkgroepen. Zo kunnen ook organisatiebreed bepaalde issues opgevolgd worden en kunnen er lessen getrokken worden uit bepaalde situaties. Op die manier kan AWV vermijden dat burgers telkens weer dezelfde meldingen en klachten indienen.

Tot slot zet de Klantendienst sinds de zomer van 2022 in op nazorg. Vroeger gebeurde dat ook al in uitzonderlijke gevallen maar sinds de tweede helft van 2022 krijgt de burger - ook al kreeg die de informatie over onze aanpak via een standaardantwoord - bij input achteraf in bepaalde dossiers bijkomende informatie mee. Zo wordt ervoor gezorgd dat mensen niet meer terugkomen met hun vragen maar lijkt de klant ook meer tevreden. In elk geval laat dit zich al merken in een stijging in het aantal bedankjes dat we na een dergelijk bericht ontvingen.

**Voorbeelden**

*Mijn (bijna) dagelijkse fietsroute Gullegem - Gistel kon ik onlangs door omstandigheden eens veranderen in Gistel - Oostduinkerke. Amai, wat een zaligheid. Op grondgebied Middelkerke: zulke mooie, brede fietspaden. Volledig gescheiden van het andere wegverkeer. Het was een zalige rit. Ik wou jullie dit toch eens laten weten (moeten niet altijd klachten zijn).*

*–*

*De kasten werden enige tijd geleden verwijderd. Ik ben daar heel blij mee en hield eraan jullie te danken voor de vlotte gang van zaken. Wil u dat meedelen ook aan de betrokken diensten. Het is fijn van ook eens een dankmail te krijgen waarschijnlijk.*

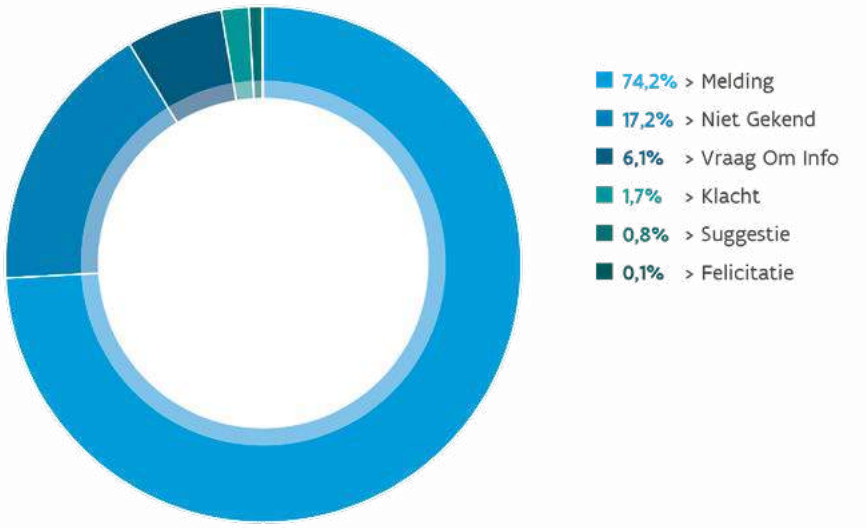
*–*

*Bij deze mijn welgemeende dank, en ik meen ook namens de andere bewoners van ons gebouw te kunnen spreken.*

### 2.5.2 Groeien naar bemiddelingsgericht werken

Alle binnenkomende berichten worden gecategoriseerd als hetzij meldingen, hetzij vragen om info, hetzij klachten.

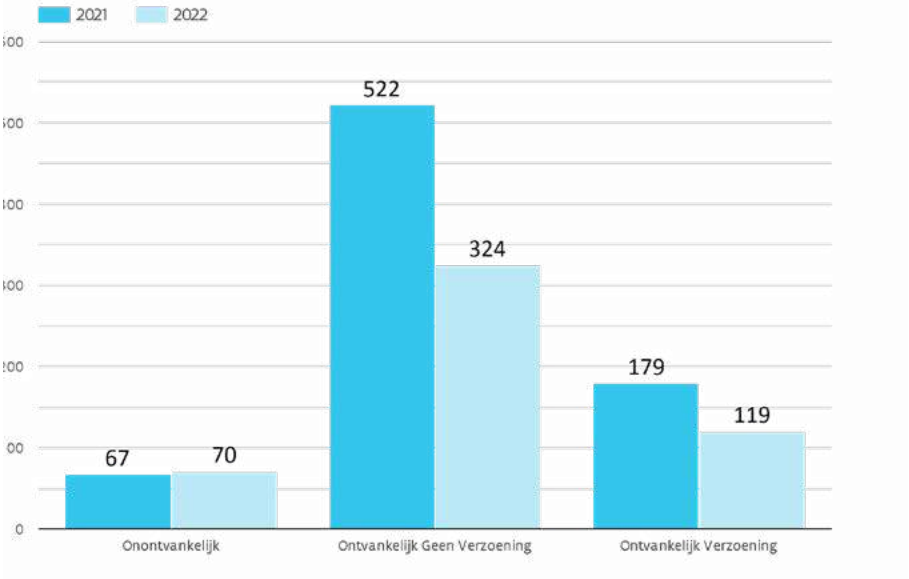
Enkel in de dossiers die bij de klachten worden ingedeeld, kan een bemiddelingspoging worden gedaan en een verzoening worden bereikt.




Figuur 6: aantal klachten tegenover meldingen
*547 of 1,7% van alle binnengekomen klantenreacties werd in 2022 gecategoriseerd als klacht. Het valt op dat er een duidelijke daling is van het aantal klachten tegenover 2021. Toen maakte het aantal klachten nog 3,2% uit van het geheel en ging het om 768 klachten.*

De daling in het aantal klachten in 2022 kan een gevolg zijn van het opstarten van de nazorg, alhoewel hier geen sluitende bewijzen voor zijn. Toch gaat het achteraf alsnog meegeven van zowel positieve als negatieve boodschappen vermijden dat de burger van zijn onopgeloste melding een klacht maakt. Duidelijkheid voor de burger heeft altijd een positief gevolg ook al krijgt hij te horen dat zijn wens niet zal worden ingewilligd.

In bepaalde dossiers wordt een vergelijk bereikt en spreken we van een verzoening.




Figuur 7: aantal verzoeningen in klachtendossiers
*Op vlak van verzoeningen is er in 2022 een lichte stijging waar te nemen in het aandeel verzoeningen. In 2021 realiseerde AWV 179 verzoeningen op 701 ontvankelijke klachten, wat een percentage van 25,5% is. In 2022 waren er minder ontvankelijke klachten, namelijk 443. Er kwamen 119 verzoeningen wat een percentage van 27% geeft.*

Momenteel ziet de Klantendienst een verzoening als een situatie waarin AWV bereid is (al dan niet na escalatie door de Klantendienst) om een (gedeeltelijke) oplossing te bieden. Het staat niet noodzakelijk gelijk aan een tevreden klant, maar houdt wel in dat AWV een actie ondernam die ze niet genomen zou hebben zonder het klachtendossier.

Zoals ook in het vorige jaarrapport beschreven, moet nog meer worden ingezet op bemiddeling en verzoening. Nu de Klantendienst op sterkte is, en met de start van een nieuwe teamverantwoordelijke, wordt hier in 2023 verder werk van gemaakt.

Er is eveneens een constante wisselwerking tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Klantendienst. Dossiers worden, indien nodig, samen besproken. Ook op die manier kunnen dossiers soms uit het slop raken en met tevredenheid van alle partijen worden opgelost.

**Voorbeelden**

*Een persoon met een beperking heeft een bredere oprit nodig om opgehaald te kunnen worden door gespecialiseerd vervoer. Zij krijgt oorspronkelijk volgens de reglementering mee dat er geen afwijking wordt toegestaan. Er wordt een klacht ingediend bij de Ombudsdienst. Na overleg tussen de Klantendienst en het district wordt een uitzondering op de breedte van de oprit toegestaan zolang zij daar woont.*

*–*

*Iemand wenst een container te plaatsen en vraagt op voorhand na wat de kosten zijn. Vanuit de Klantendienst wordt verkeerde informatie meegegeven. Achteraf krijgt betrokkene alsnog een factuur van AWV in de bus voor inname openbaar domein. Na onderhandeling met het district en met de betrokkene wordt de retributie kwijtgescholden.*

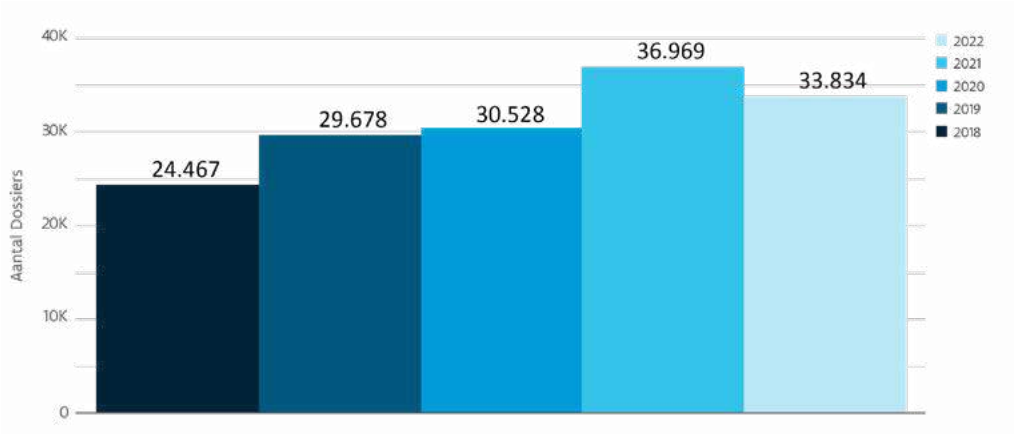
## 2.6 DE KLANTENDIENST IN CIJFERS

In dit deel volgt een overzicht van de belangrijkste cijfers over de werking van de Klantendienst voor 2022. Als kanttekening hierbij is het van belang dat in de eerste helft van 2022 duizenden dossiers achterstand werden weggewerkt. Veel meldingen werden zonder verder gevolg afgesloten aangezien ze niet meer relevant waren of omdat de burger niet meer was teruggekomen in het dossier. Dit heeft ongetwijfeld de cijfers beïnvloed. Maar net zo goed heeft dit de doorlooptijd in het najaar sterk beïnvloed. We gaan daar hieronder ook kort verder op in.

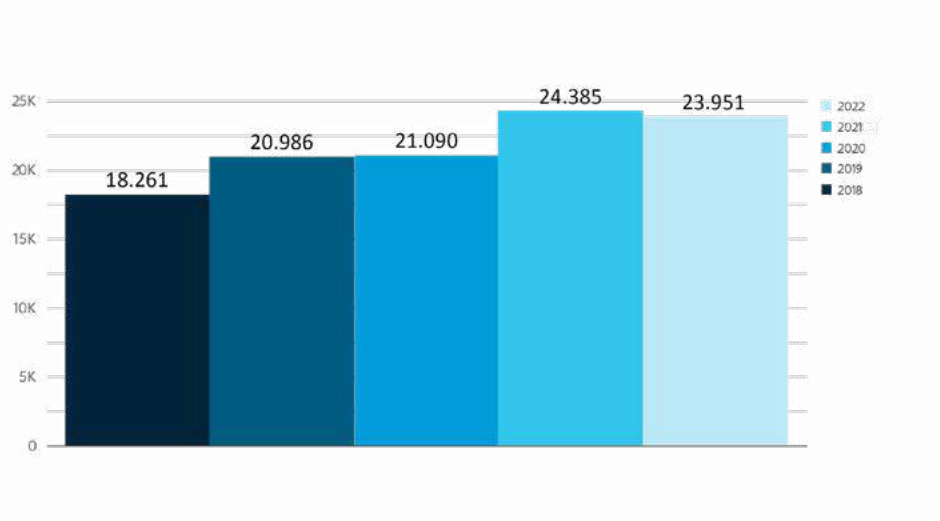
In 2022 werd de vraag naar meer structureel cijfermateriaal gedurende het werkjaar opnieuw gesteld. Sinds het eind van het jaar wordt er nu telkens een maandelijks en driemaandelijks rapport gecreëerd dat niet alleen binnen de Klantendienst wordt besproken maar ook bezorgd wordt aan de administrateur-generaal. Deze betere opvolging kan ervoor zorgen dat tijdig ingrijpen mogelijk is wanneer bepaalde cijfers problemen zouden aangeven.

### 2.6.1 Dossiers

Telkens een klant een melding doet, wordt een nieuw dossier geopend. Elk dossier creëert dan ook minstens één klantenreactie. Wanneer de klant echter in een dossier terug komt, wordt dit ook als klantenreactie aanzien. Een dossier kan met andere woorden meerdere klantenreacties bevatten.




Figuur 8: totaal aantal dossiers, ontvangen door de Klantendienst
*In 2022 zien we een duidelijke daling (- 8,5%) van het totaal aantal dossiers.*

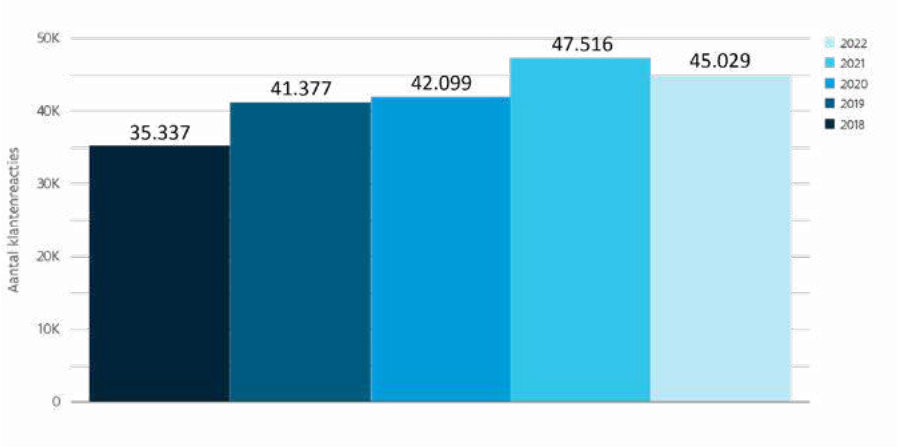



Figuur 9: Aantal dossiers bestemd voor AWV, verwerkt door de klantendienst
*In 2022 is er geen opvallende stijging of daling te zien in het aantal afgesloten dossiers.*

Het aantal klantenreacties geeft een iets juister beeld over de werking van en de werkdruk bij de Klantendienst.

### 2.6.2 Klantenreacties

Een klantenreactie is elke actie (= bericht) van de klant in een bepaald dossier. Zo kan een dossier dus meerdere klantenreacties bevatten wanneer de burger terugkomt met extra vragen, zijn ongenoegen uit, een herinnering stuurt... Voor elk van die reacties moet de Klantendienst een actie ondernemen die niet alleen bestaat uit het beantwoorden van de vraag maar ook uit het - na analyse - doorsturen aan de partners, het relateren aan andere lopende dossiers, het eventueel inlichten van het kabinet...

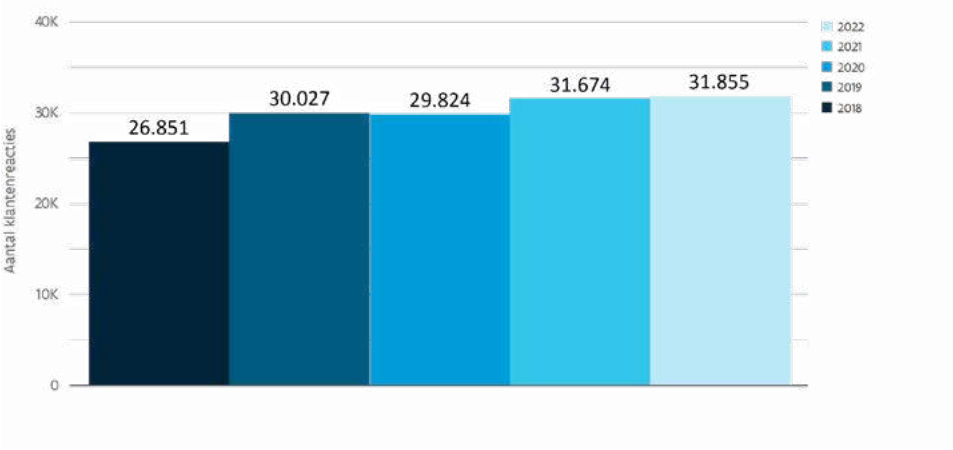



Figuur 10: totaal aantal klantenreacties verwerkt door de Klantendienst
*De klantendienst verwerkte 45.029 klantenreacties in 2022. Dat is een lichte daling tegenover 2021 maar zet wel de stijgende trend verder tegenover de voorgaande jaren.*

Naast een daling in het aantal dossiers trad er in 2022 ook een daling op in het aantal klantenreacties. Het feit dat in 2022 geen stijging wordt vastgesteld tegenover 2021 kan verschillende oorzaken hebben. Zo werden alle standaardantwoorden grondig bekeken en waar nodig herschreven. Ook werden heel wat standaardantwoorden toegevoegd. In deze antwoorden probeert de Klantendienst zo helder mogelijk een vrij algemeen antwoord te geven. Dit zou een verklaring kunnen zijn waarom burgers niet meer terugkomen in bepaalde dossiers.

Na het wegwerken van de achterstand konden de klantendienstmedewerkers bovendien terug meer tijd spenderen aan het formuleren van een kwaliteitsvol antwoord. Burgers die een dergelijk gemotiveerd en duidelijk antwoord krijgen, zijn veel minder geneigd een nieuwe reactie te geven in een dossier. Tot slot is de tijdigheid van de antwoorden spectaculair gestegen sinds de zomer van 2022. Klantenreacties die als inhoud enkel een herinnering bevatten, namelijk de vraag wanneer er een antwoord zou komen, vallen daardoor ook weg.

In het totaal aantal klantenreacties hierboven zitten ook de meldingen en klachten voor de partners inbegrepen. Denk hierbij aan vragen die eigenlijk voor een lokaal bestuur bestemd zijn maar verkeerdelijk bij AWV terecht kwamen, meldingen voor de politie, vragen voor Fluvius... Hieronder ziet men het aantal meldingen die specifiek voor AWV zijn bestemd en zo ook intern verder opgenomen worden.




Figuur 11: aantal klantenreacties bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst

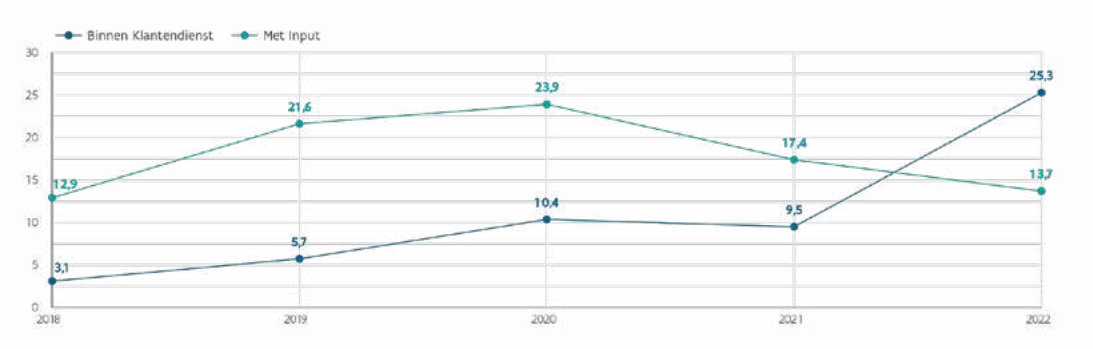
In deze grafiek wordt duidelijk dat er slechts een kleine stijging is in het aantal klantenreacties bestemd voor AWV. *Van de 45.029 klantenreacties afgesloten in 2022 waren er 31.855 ofwel 71% bestemd voor AWV. Daar waar in 2021 66,5% bestemd was voor AWV, is die verhouding in 2022 licht gestegen.*

Het is interessant naar de toekomst toe te kijken hoe deze verhouding evolueert.

### 2.6.3 Antwoordtermijnen

De Klantendienst was in het late voorjaar van 2022 eindelijk weer voltallig en werkte een achterstand van 7.000 klachten en meldingen weg. Dit gebeurde o.a. met ondersteuning van 1700. Zoals hierboven vermeld, werden vele dossiers zonder enig gevolg afgesloten omwille van het gebrek aan relevantie of omwille van het feit dat de melder niet meer was teruggekomen. Sinds het team terug van nul kon starten (alle op één dag binnengekomen meldingen werden ook op één dag aangepakt - daarom niet opgelost), is er hoop te kunnen vermijden opnieuw achterstand op te bouwen. Het is van groot belang dat de burger niet alleen een kwalitatief antwoord krijgt maar dat hij dat antwoord ook binnen een redelijke termijn krijgt.

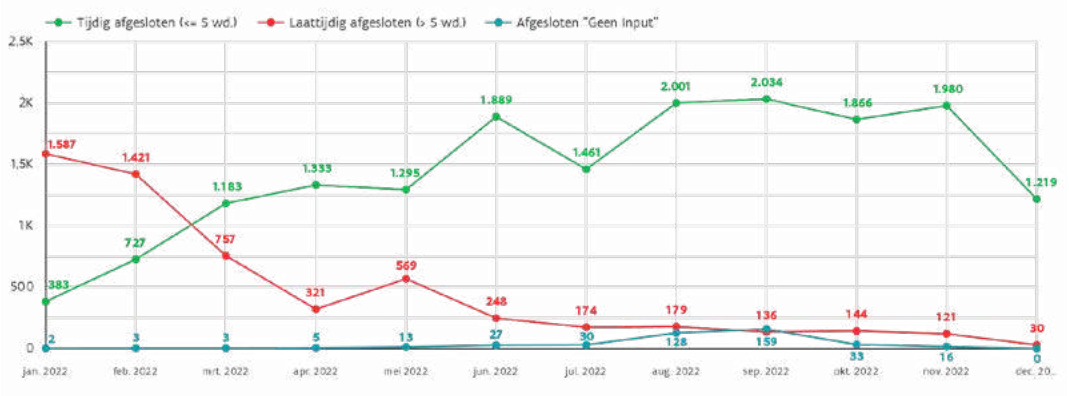
Om dat alles te bereiken, is de Klantendienst ook afhankelijk van een aantal externe factoren. Het geven van input door de collega's van op het terrein of van de andere diensten is er daar één van. De jaarlijks terugkerende cijfers over de werking van de Klantendienst lieten zien dat te veel klantenreacties niet tijdig werden beantwoord. Bij het team leefde er wel wat frustratie. Heel wat van die klachten en meldingen werden namelijk te laat of helemaal niet beantwoord omdat er na het vragen van input aan collega's hetzij te laat hetzij helemaal geen hetzij onbruikbare antwoorden kwamen. We beschikten echter niet direct over cijfers. Sinds de zomer van 2022 worden deze wel bijgehouden en dat heeft er mee voor gezorgd dat we in de tweede helft van 2022 zo goed als alle dossiers tijdig konden afsluiten.




Figuur 12: termijn openstaande dossiers in aantal werkdagen in 2022
*In 2022 stonden de dossiers die afgehandeld werden binnen de Klantendienst gemiddeld 25 werkdagen open. Dossiers die input vereisten stonden gemiddeld 14 werkdagen open.*

Deze grafiek geeft een beeld van hoeveel werkdagen een dossier in 2022 gemiddeld openstond bij de Klantendienst. Zoals te zien lag het gemiddelde voor 2022 hoog. Dit kwam door de achterstand die weggewerkt werd in de eerste helft van het jaar. Deze achterstand had een grote invloed op het gemiddelde voor het volledige jaar.

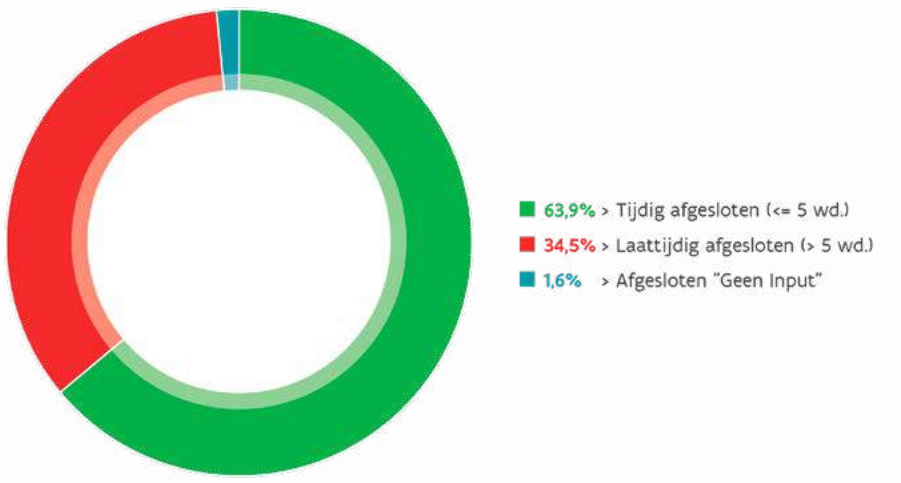
Het algemeen gemiddelde op jaarbasis geeft dus een vertekend beeld. Op de volgende grafiek ziet men per maand het aantal dossiers dat op tijd afgesloten is volgens de intern bepaalde deadlines. Er is een duidelijke stijging merkbaar vanaf het tweede deel van het jaar omdat toen de achterstand weggewerkt was, wat een veel snellere afhandeling tot gevolg had. Bovendien zette de Klantendienst o.a. met de roadshow in op meer bewustmaking bij de collega's op het terrein over het belang van tijdige en heldere input.




Figuur 13: tijdigheid doorheen 2022
*De tijdigheid steeg opvallend in de tweede helft van 2022. Tegen het eind van het jaar werden zo goed als geen dossiers meer laattijdig afgesloten.*

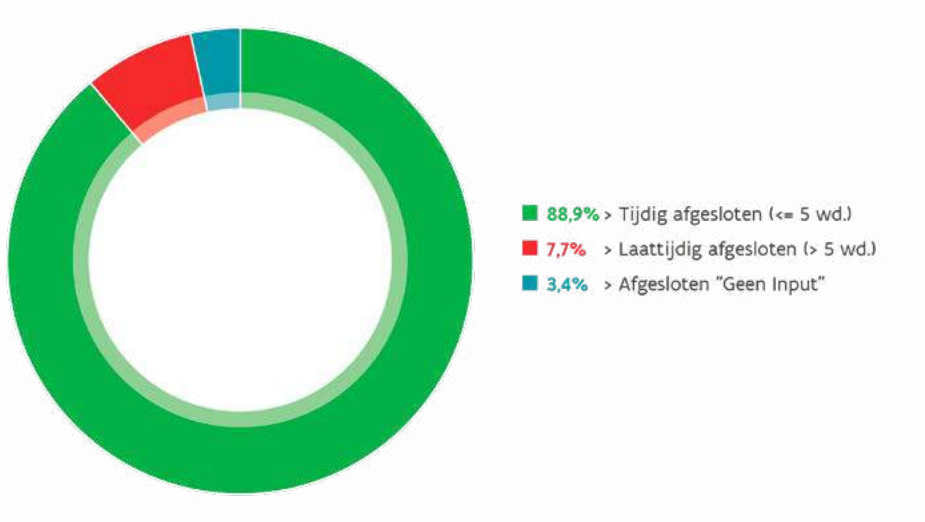
De gevolgen van het wegwerken van de achterstand worden hier duidelijk. Ook speelde een andere ingreep vanuit de Klantendienst een cruciale rol, namelijk het invoeren van een knop 'Geen input'. Om een duidelijk zicht te krijgen op het aantal dossiers waarin de Klantendienst geen informatie kreeg vanop het terrein werd de knop 'Geen input' ontwikkeld. Dossiers waarin de Klantendienst, na een extra herinnering, geen informatie kreeg van de betrokken collega werden met deze knop afgesloten. Op die manier komt er zicht op waar er nog verbetering mogelijk is. Zo is te zien dat er na invoering van de knop eerst een stijging merkbaar was van het aantal afgesloten dossiers met deze knop. Vanaf oktober is dit aantal opnieuw beginnen dalen. De Klantendienst merkt op dat het invoeren van de knop een positief effect heeft op het verkrijgen van input. Dit was en is dus een handige tool om niet alleen de eigen werking te verbeteren maar ook om de afdelingen (andere diensten en districten) te motiveren (tijdig) input aan te leveren.

In december daalde de algemene tijdigheid van dossiers omwille van de sluitingsweek eind december.



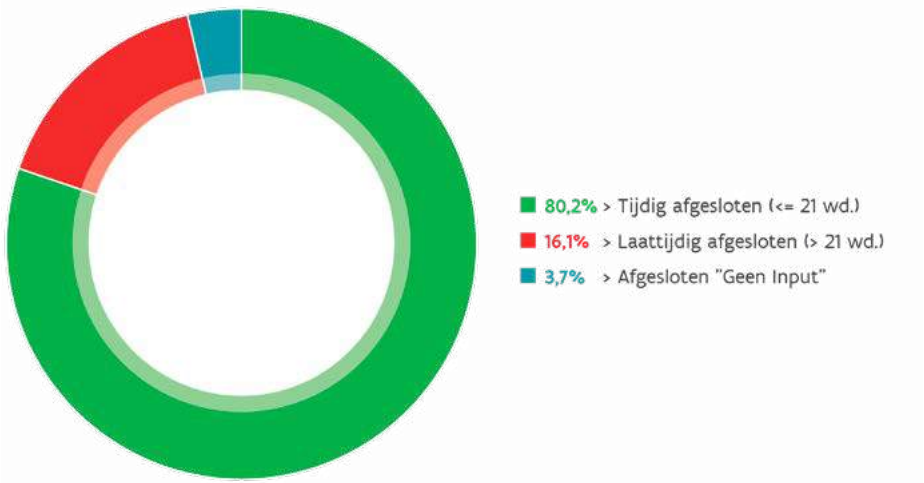

Figuur 14: tijdigheid verwerking binnen Klantendienst doorheen 2022
*De tijdigheid van dossiers die de Klantendienst kon afhandelen met een standaardantwoord steeg in 2022 naar 64% ten opzichte van 62% in 2021.*

Het gaat hier om de gemiddelde tijdigheid van enkel dossiers die afgesloten werden binnen de Klantendienst.



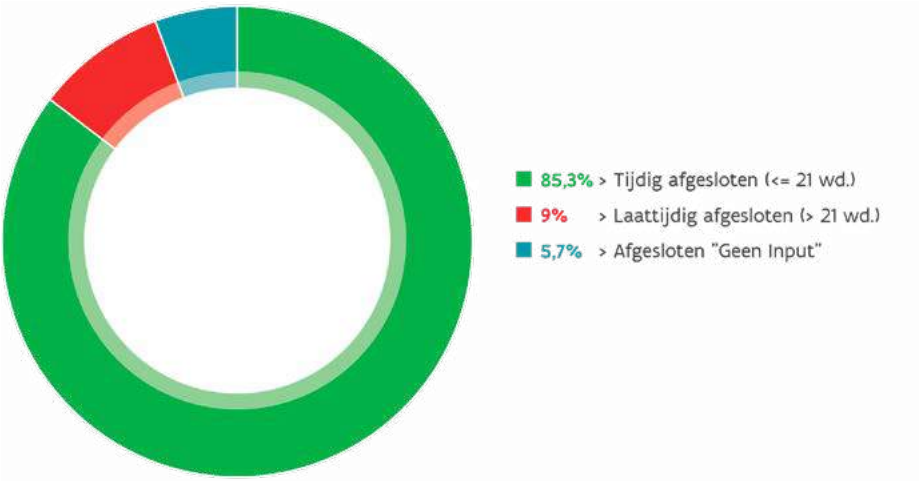

Figuur 15: tijdigheid verwerking binnen Klantendienst tussen 1 juli en 31 december 2022
*In deze grafiek wordt duidelijk wat de gevolgen zijn van de hierboven besproken wijzigingen. De tijdigheid steeg naar 89%.*

Ook hier gaat het enkel over dossiers die binnen de Klantendienst worden afgehandeld.



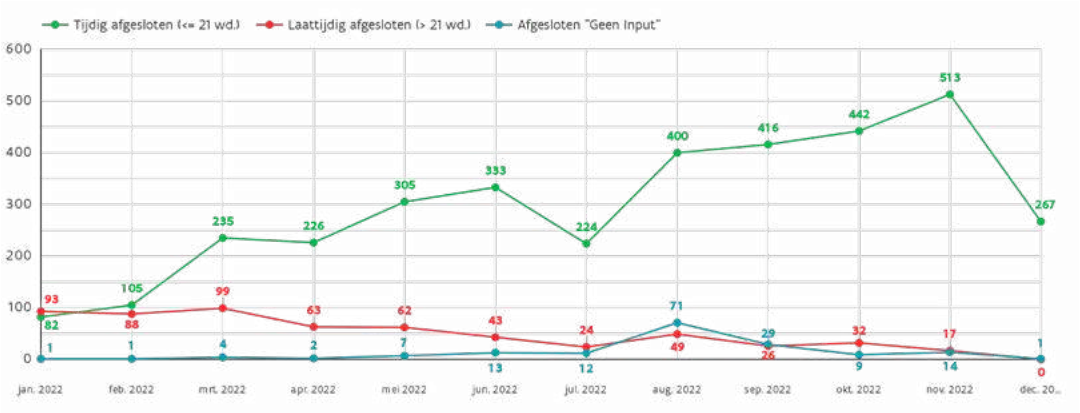

Figuur 16: tijdigheid dossiers met input doorheen 2022
*Over het gehele jaar 2022 werd 80% tijdig afgesloten. Bijna 4% van deze dossiers werd afgesloten met als reden "Geen input".*

Dit percentage ligt hoger aangezien de termijn voor de behandeling beduidend hoger ligt in deze dossiers.




Figuur 17: tijdigheid dossiers met input tussen 1 juli en 31 december 2022
*In de tweede helft van 2022 werd 85% van de dossiers waar input noodzakelijk was, afgesloten binnen de afgesproken termijn. Bijna 6% werd afgesloten met de knop "Geen input".*

Hier is eenzelfde evolutie te zien als in de dossiers die binnen de Klantendienst werden afgewerkt. Er is ook een beter zicht op waarom de klant te laat een antwoord krijgt via het aandeel dat werd afgesloten omwille van het ontbreken van input.




Figuur 18: afsluiten met als reden geen input in dossiers met input
*Deze figuur geeft enkel de dossiers met input weer. Ook hier is de tijdigheid fel gestegen in de tweede jaarhelft en is er een terugval in december.*
*"Geen input" als reden tot afsluiten kende onmiddellijk na de invoering ervan eind juni een piek.*

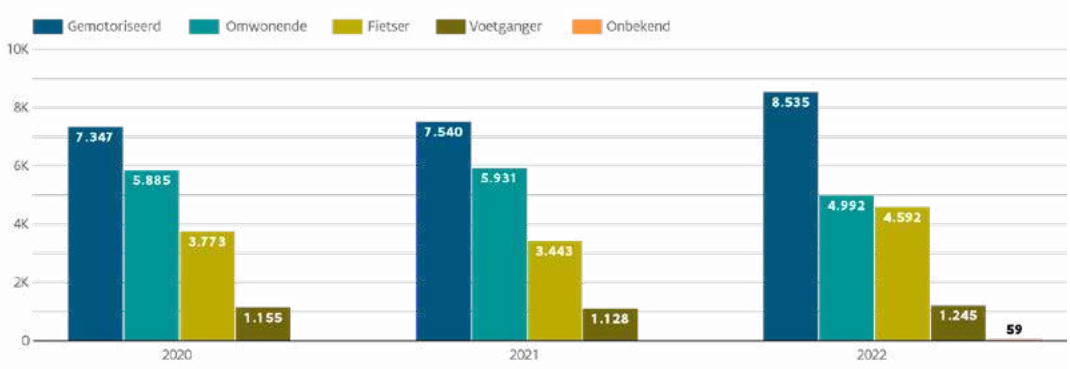
Zoals hierboven reeds vermeld is de Klantendienst eind juni gestart met de knop "Geen input". Ook uit de cijfers over de afgehandelde dossiers blijkt dat deze aanpak en de verduidelijking tijdens de roadshows zijn vruchten heeft afgeworpen. In het laatste kwartaal daalde ook hier het aandeel van dergelijke afgesloten dossiers weer.

De terugval in december is ook hier te verklaren door de sluiting eind december.

## 2.6.4 Categorisering van de klantenreacties

De Klantendienst kent aan elk dossier een of meerdere knelpunten toe, afhankelijk van de pijnpunten die de klant bij ons aankaart. Deze knelpunten maken op hun beurt deel uit van een aantal hoofdcategorieën. In dit deel volgt een inkijk in welke categorieën en knelpunten klanten problemen aankaarten. Bovendien wordt ook geregistreerd in welke hoedanigheid burgers ons contacteren, met andere woorden wie de klanten zijn.

### 2.6.4.1 Wie zijn de klanten



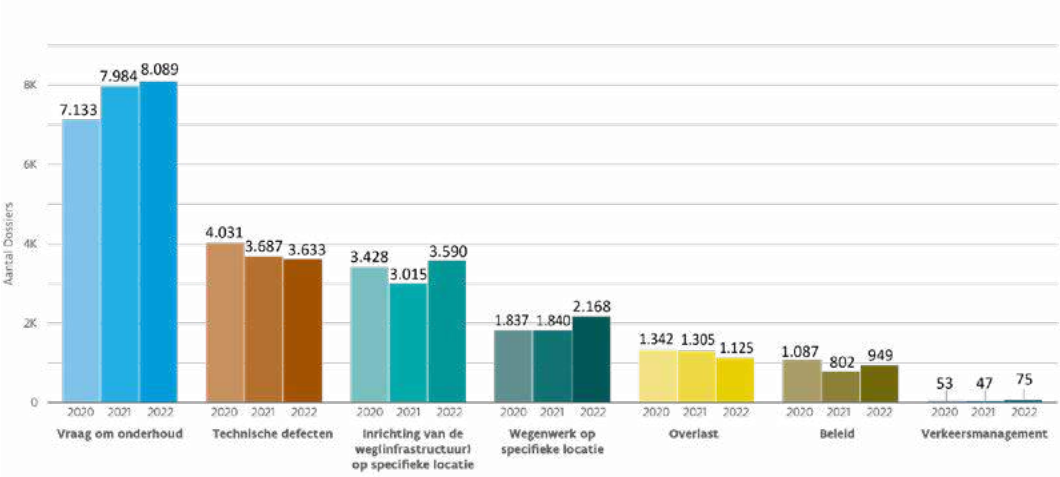

Figuur 19: indeling klanten over laatste jaren heen
*44% van de klanten is automobilist, 26% omwonende en 24% fietser.*

Zoals bij figuur 1 reeds vermeld steeg het aantal meldingen van fietsers in 2022 met 33% en van voetgangers met 10%. Er is dus toch een verschuiving te zien in de verhouding van wie onze klanten zijn.

### 2.6.4.2 Hoofdcategorieën en knelpunten

Elk knelpunt hoort thuis in een van de zeven hoofdcategorieën.

- Vraag om onderhoud
- Technische defecten
- Inrichting van de weg(infrastructuur)
- Overlast
- Wegenwerken
- Beleid
- Verkeersmanagement

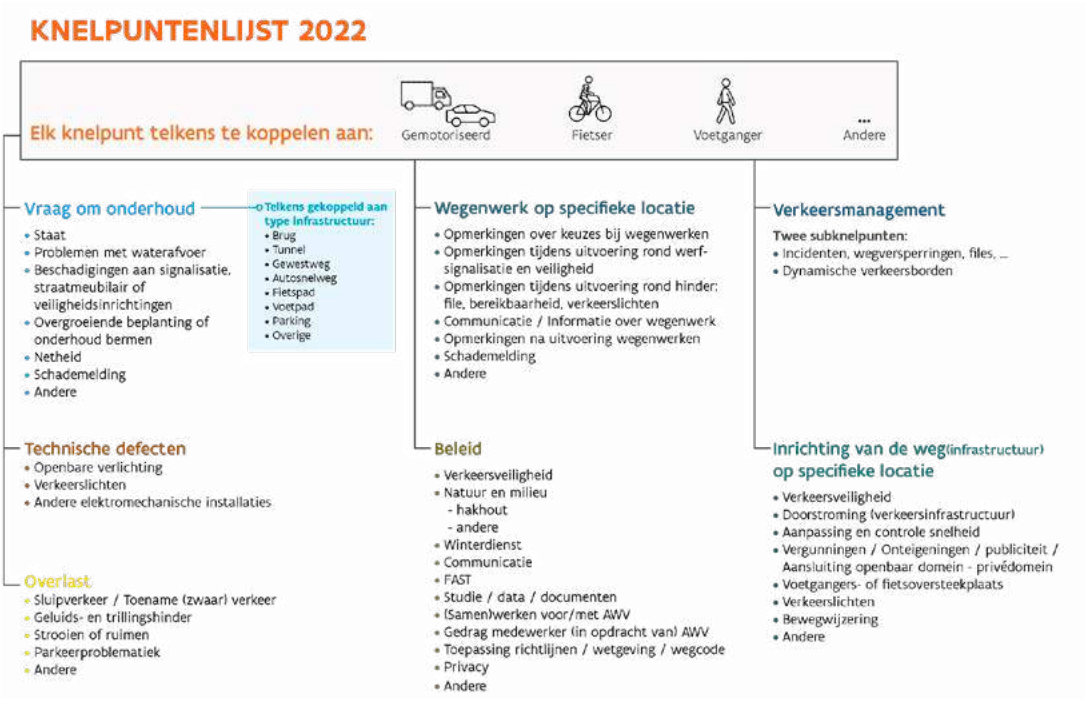



Figuur 20: onderverdeling in hoofdcategorieën
*2022 bevestigt de rangorde in de hoofdcategorieën. De vraag om onderhoud bleef met 41% veruit het grootste deel uitmaken van alle meldingen, gevolgd door technische defecten (18,5%) en inrichting van de weg(infrastructuur) (18%). Er is vooral een stijging te zien in deze laatste hoofdcategorie en in de categorie wegenwerken.*

Als we de binnengekomen klantenreacties meer in detail bekijken staat met stip op één de hoofdcategorie **onderhoud** van de gewestwegen en autosnelwegen. Tweede grote hoofdcategorie is het oplossen van technische defecten, waaronder zowel de knelpunten verkeerslichten (defecten en inrichting ervan) als defecte verlichting vallen.

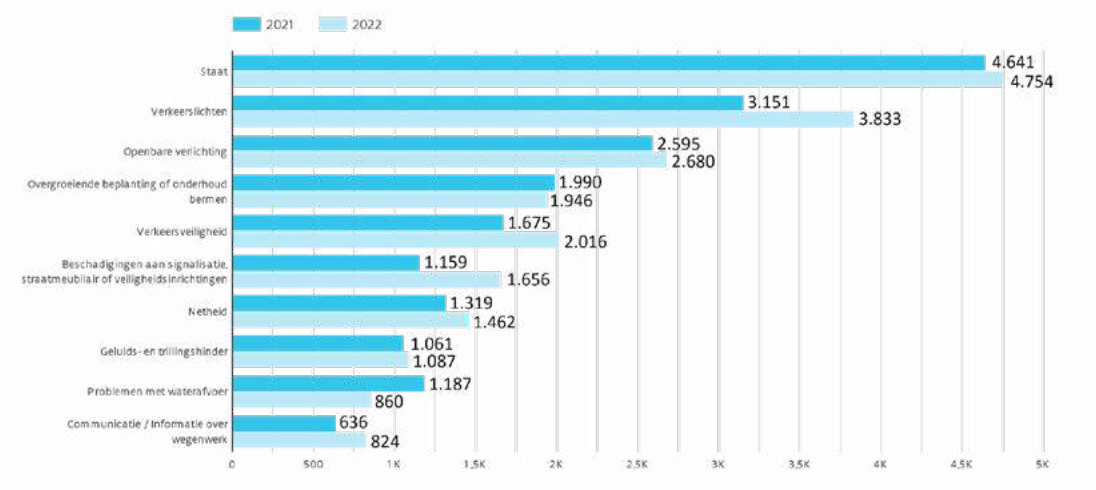
We zetten in elk geval de traditie verder, namelijk dat de volgorde in de categorieën behouden blijft. Wel is de stijging in de categorie inrichting van de (weg)infrastructuur van die mate dat, indien deze trend zich verder zet, de volgorde in de toekomst een wijziging zou kunnen ondergaan.

Elke hoofdcategorie is op zijn beurt ingedeeld in verschillende knelpunten.




Figuur 21: indeling hoofdcategorieën in knelpunten

### 2.6.4.3 Analyse van de klantenreacties aan de hand van de knelpunten




Figuur 22: de top tien van de knelpunten
*De staat van de weg geeft binnen de top tien een aandeel van 23%, gevolgd door 18% meldingen over verkeerslichten. 13% gaat over openbare verlichting. Op de vierde plaats komt in 2022 de verkeersveiligheid met 10%. Overgroeiende beplanting en onderhoud van bermen vormt 9% van de meldingen in 2022 en beschadiging aan signalisatie en straatmeubilair 8%. 7% van de top tien gaat over netheid. Geluids- en trillingshinder zorgt nog voor 5% aandeel en tot slot problemen met waterafvoer en communicatie bij wegenwerken elk voor 4%.*

Binnen de top tien spant de staat van de gewestwegen en de fietspaden dus opnieuw de kroon. Een opvallende stijging van 21% is waar te nemen bij de meldingen over verkeerslichten, binnen de hoofdcategorie technische defecten. Op beide knelpunten wordt in hoofdstuk 3 Het beeld van 2022 (de verkeerslichten van AWV) verder ingegaan. Ook opvallend is een switch in de top tien: Verkeersveiligheid, binnen de hoofdcategorie Inrichting van de weg, springt naar de vierde plaats over het knelpunt Beplanting en bermen.

Rond **openbare verlichting** gebeurde nogal wat in 2022. Uit de klantenbevraging in 2022 bleek dat de tevredenheid over de wegverlichting op Vlaamse gewestwegen nog altijd groot is: 89% (2021: 88%) van de respondenten is hierover tevreden, waarvan 24% (2021: 24%) uitgesproken tevreden. Voor het onderhoud van de wegverlichting wordt een budget toegewezen. Binnen dit budget moeten bepaalde keuzes gemaakt worden rond welke verlichting prioritair te herstellen. Op die manier worden de aan ons toegewezen middelen op de meest efficiënte manier ingezet.

AWV controleert en herstelt de openbare verlichting langs de gewest- en autosnelwegen jaarlijks. Als er tussen twee herstelrondes een lamp defect gaat, wordt dat meegenomen bij de volgende herstelronde. Als er een gevaar is voor de verkeersveiligheid vervangt AWV de lamp meteen. Op sommige locaties zijn de verlichtingsinstallaties verouderd. Dit maakt het onderhoud ervan complexer en brengt ook een hogere herstelkost met zich mee. Op die locaties gebeurt enkel nog onderhoud waar nodig om de verkeersveiligheid te garanderen. In de komende jaren zal de verlichting in ieder geval overal vervangen worden door ledverlichting. Deze verlichting is energiezuiniger, zorgt voor minder lichthinder, verhoogt de veiligheid voor fietsers en voetgangers en vraagt bovendien minder onderhoud.

Tijdens de herfst- en winterperiode blijven veel meldingen binnen stromen over defecte verlichting. Door het verlagen van de herstelrondes naar één 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. Defecte lampen type NaLP (gasontladingslampen) kunnen niet meer vervangen worden omdat de enige nog resterende leverancier in de wereld van dit type lampen onlangs gestopt is met het produceren van deze lampen en de stock van de Vlaamse overheid ondertussen opgebruikt is. Het contract voor ombouw van verlichting op gewestwegen naar LED is lopende en heeft als doel om alles tegen 2025 te hebben omgebouwd. Parallel maakt AWV ook werk van de ombouw van de verlichting op autosnelwegen. Doelstelling is om daar alle verlichting tegen eind 2026 om te bouwen.

Figuur 23: weetjes over het verledden van de openbare verlichting

## 2.7 BLIJVEND WERKEN AAN VERBETERING

Het is duidelijk dat blijvend werken aan verbetering noodzakelijk is, zowel op het niveau van de Klantendienst als op het niveau van het hele Agentschap Wegen en Verkeer.

Structureel overleg over het gezamenlijk en eenvormig aanpakken van de problemen die via de klanten naar voor worden gebracht, is van groot belang. De meldingen, vragen en klachten vormen een kans voor de organisatie. Waar zijn we goed bezig, waar kan het beter? Sensibilisering naar alle collega's toe over het belang van een performante klantenwerking is ook belangrijk. Duidelijke afspraken binnen de samenwerking over de diensten heen kunnen alleen maar bijdragen aan de optimalisatie van de werking. Naast de roadshows is het de bedoeling ook in 2023 te blijven inzetten op goede contacten organisatiebreed.

Een constante monitoring van de applicatie en regelmatige aanpassingen kunnen de efficiëntie nog verhogen in combinatie met het constant opvolgen van de cijfers. Zoals ook elders in dit rapport vermeld, zullen in 2023 telkens maandelijks en driemaandelijks rapporten worden opgemaakt waarmee de diensten aan de slag kunnen.

Maar cijfers blijven cijfers en het is ook van groot belang te investeren in de medewerkers. Er werd en wordt geïnvesteerd in opleidingen en in het bewaken van het mentaal welzijn.

# 3 HET BEELD VAN 2022 - DE VERKEERSLICHTEN VAN AWV

## 3.1 WAT DENKEN DE KLANTEN?

Niet alleen via het Meldpunt Wegen krijgt het Agentschap Wegen en Verkeer voeling met de bevindingen en verwachtingen van burgers over de diensten en infrastructuur. Ook via het jaarlijks tevredenheidsonderzoek weet het Agentschap wat er leeft. In 2022 werd gepeild naar de tevredenheid van burgers over de dienstverlening en de weginfrastructuur. 517 respondenten antwoordden. Alhoewel er een grote overlap is tussen de top van de bezorgdheden uit de klantenbevraging en de klantenreacties uit het Meldpunt Wegen, zijn er toch ook verschillen. Via het Meldpunt Wegen springt vooral de mening van de melders die ontevreden zijn over een bepaalde situatie of een bepaald thema in het oog. Hierin vindt men niet de algemene mening van de burger over dat thema, wat wel het geval is bij een klantenbevraging. Dit zijn in een notendop de resultaten van het **klantentevredenheidsonderzoek** (KTO).

Figuur 24: resultaten klantentevredenheidsonderzoek

De algemene tevredenheid over de Vlaamse gewestwegen steeg ten opzichte van de voorbije jaren naar 82% (in 2021 was dit 78%). Ook ziet men voor het eerst een kleine daling van de groep van ontevreden burgers naar 18% (tegenover 22% in 2021). Met stip op één zijn burgers ontevreden over de **fietspaden**. Personen halen bij de fietspaden het ontbreken ervan, de kwaliteit en het onderhoud aan. Daarnaast zijn burgers ook sterk ontevreden over de organisatie van wegenwerken en over de staat van het wegdek (onderhoud). Deze top drie loopt ongeveer gelijk met de bevindingen van de Klantendienst alhoewel hier de fietspaden een veel prominentere plaats innemen en daar waar de technische defecten een belangrijk knelpunt bij de Klantendienst vormen, vinden we deze hier niet direct terug.

## 3.2 BIJSTURINGEN IN DE KLANTENDIENST HEBBEN EFFECT

### De Klantendienst heeft de achterstand weggewerkt en zet in op nazorg

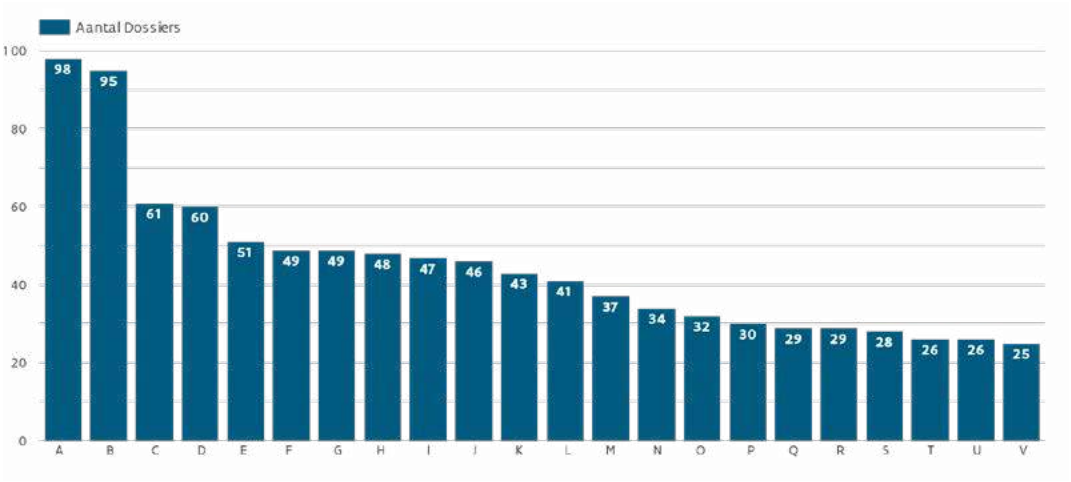
In dit rapport wordt op verschillende plaatsen vermeld welke inspanningen in 2022 werden geleverd om een doorstart te maken.

Eerst en vooral was het team terug voltallig in het late voorjaar van 2022. Bovendien werd intern een teamcoördinator aangesteld en werd een nieuwe teamverantwoordelijke aangeworven. Hierdoor kon eerst en vooral de grote **achterstand** worden weggewerkt. Zoals reeds vermeld hield dit het afsluiten zonder gevolg in van veel oude dossiers wegens niet meer relevant. Vanaf 1 september 2022 werd de automatische ontvangstbevestiging binnen het Meldpunt aangepast. De zin 'Door het grote aantal vragen kan het tijdelijk langer duren voor u een antwoord krijgt.' kon gelukkig terug geschrapt worden. Maar er kon ook meer aandacht worden besteed aan de kwaliteit van de antwoorden en vooral ook aan de opstart van **nazorg**. De klant wordt nu ook op de hoogte gebracht wanneer er een beslissing valt na het afsluiten van het dossier, zowel wanneer deze positief dan wel negatief blijkt te zijn voor de klant. Er zal hier in 2023 verder op ingezet worden. Zoals ook reeds vermeld, ging de **tijdigheid** in het behandelen van de dossiers spectaculair vooruit. En ook de klant lijkt meer tevreden door deze positieve wending. Er werd een stijging opgemerkt in het aantal bedankjes achteraf. De betrachting blijft alle dossiers in de toekomst tijdig van een antwoord te kunnen voorzien.

Veel hulp bij dit alles kwam in de eerste plaats van de collega's van 1700. Zij verzorgden in 2022 niet alleen de telefonische contactnames door de burger maar stonden ons ook bij in het verwerken van dossiers waarin standaardantwoorden konden gegeven worden. De samenwerking met 1700 wordt in 2023 verlengd om zo als team volop verder te kunnen inzetten op kwaliteitsvol werken en ook om pieken in de werking op te vangen. Verder waren ook de collega's op het terrein van onschatbare waarde voor de input die zij gaven. Via het intranet werd ingezet op het belang van die input en om deze input te garanderen en bovendien kwaliteitsvoller te maken. Zo organiseerde de Klantendienst ook een roadshow naar alle districten. De bevindingen van deze bezoeken zullen in 2023 worden opgemaakt aangezien ze in januari 2023 nog verder lopen.

In 2022 werd ook de **applicatie** Blue Kangaroo geïntegreerd in de applicatie Klachten en Meldingen. Het voordeel spreekt voor zich, alle **standaardantwoorden** bevinden zich nu op één enkele plaats waar ze worden bijgehouden en waar nodig geactualiseerd. Ook in de toekomst wordt blijvend ingezet op de standaardantwoorden en op de veelgestelde vragen op de website. Het belang hiervan werd duidelijk omschreven in het luik communicatie.

Tot slot kan nog vermeld worden dat er in 2022 geen geval van stalking was. Wel werden opnieuw een aantal klanten gemerkt als **veelmelders**.

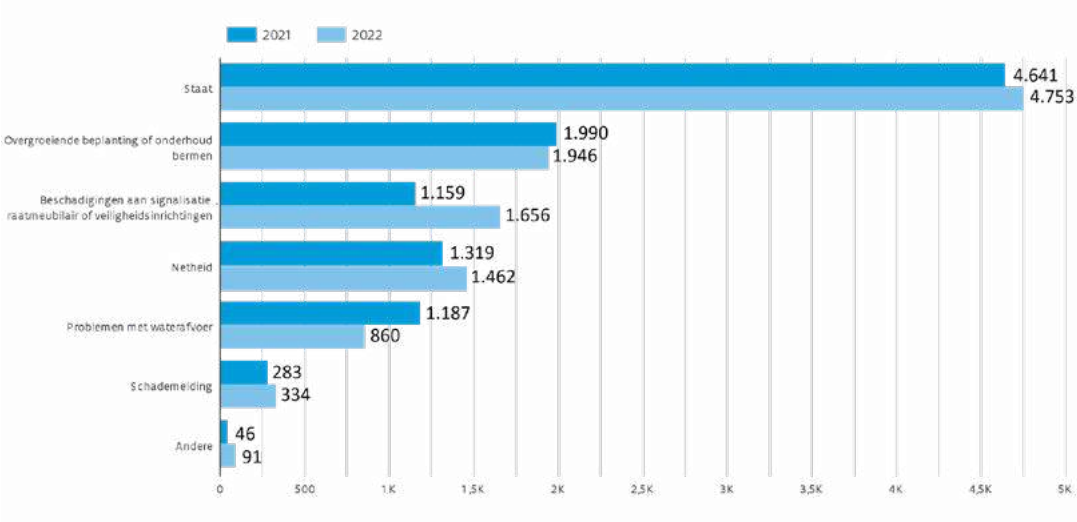



Figuur 25: veelmelders
*In deze grafiek ziet men hoeveel klanten meer dan 25 dossiers hebben ingediend. Er werden in totaal 11 klanten gemerkt als veelmelder.*

De Klantendienst maakte ook in 2022 gebruik van de met de Vlaamse Ombudsdienst afgesproken procedure om veelmelders - met meer dan 35 meldingen per jaar - geen persoonlijk antwoord meer te sturen. Het team blijft de melding wel nog intern doorsturen voor opvolging indien nodig. Als de melder daar niet mee akkoord is, wordt hij doorverwezen naar de Vlaamse ombudsdienst. Dit gaat voor alle duidelijkheid over een heel klein deel van alle melders.

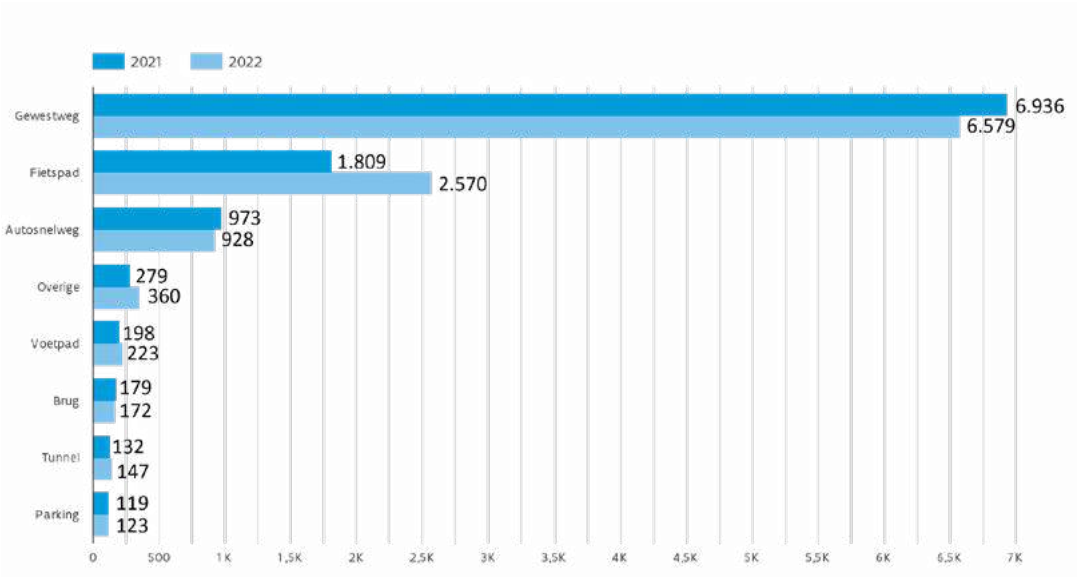
## 3.3 ONDERHOUD BLIJFT BELANGRIJKSTE BEZORGDHEID

Ook in 2022 bleef onderhoud veruit de grootste bezorgdheid waarover de klant het Meldpunt contacteerde. In het totaal aantal dossiers dat de Klantendienst ontving, ging het om 41%.




Figuur 26: knelpunten binnen de hoofdcategorie vraag om onderhoud
*Binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud ging 43% over de staat van zowel wegen als fietspaden. 18% van de vragen om onderhoud ging over overgroeiende beplanting of onderhoud bermen, 15% over beschadigingen aan signalisatie, straatmeubilair of veiligheidsinrichtingen en 13% over netheid .*

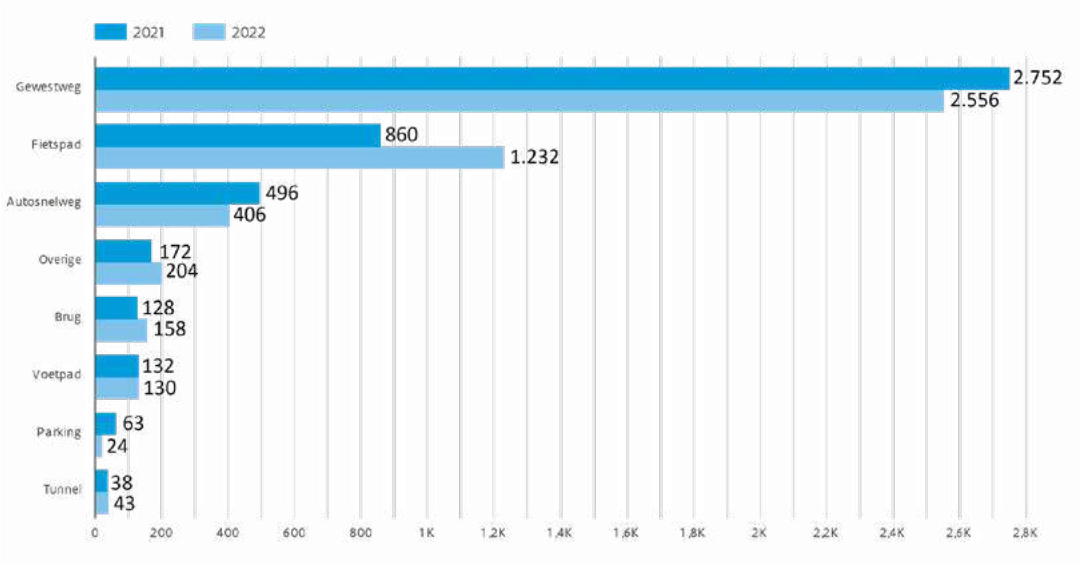
Vooral de stijging van het aantal meldingen over beschadigde signalisatie en straatmeubilair springt in het oog. Deze stijging bedraagt 43% en komt binnen deze categorie zelfs op de derde plaats in 2022. Het verdient aandacht of deze stijging wordt bestendigd of verder gezet in 2023.




Figuur 27: infrastructuurtype bij hoofdcategorie onderhoud
*59% van alle meldingen rond onderhoud gaat over een gewestweg, 23% over een fietspad en 8% over de autosnelweg.*

Vooral de stijging in het aantal meldingen over fietspaden valt op.

Hieronder wordt gefocust op het knelpunt Staat om te kijken over welke infrastructuur meldingen worden gemaakt.




Figuur 28: infrastructuurtype bij knelpunt staat in de hoofdcategorie Vraag om onderhoud
*Bij de staat van de wegen gaat 57% over de staat van een gewestweg en 26% over de staat van een fietspad.*

Evident maar toch opvallend is ook hier de stijging van het aandeel meldingen dat de staat van het fietspad bevat. In 2021 was dat 17%, in 2022 is dat 26% wat wil zeggen dat er in verhouding aanzienlijk meer meldingen binnen kwamen over fietspaden. De tendens die opduikt in figuur 27 wordt hier duidelijk verder gezet. Misschien speelt de oproep van de Fietsersbond, die bij het luik communicatie werd vermeld, hierin wel gedeeltelijk een rol?

Aansluitend bij het knelpunt staat registreerde de cluster Juridische Zaken van de afdeling Organisatie van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken in 2022, 551 **schadeclaims** van weggebruikers (hoofdzakelijk automobilisten, maar ook (brom-) fietsers, motorrijders en voetgangers) met betrekking tot de toestand van de weg (niet enkel de rijbaan, maar ook de aanhorigheden zoals bermen, signalisatie, verlichting, beplanting…). De totale schadeclaim bedroeg op 10 januari 2023 1.047.967,21 euro of gemiddeld 1.901,93 euro. In 379 dossiers (69% van het totaal) nam de juridische dienst op 10 januari 2023 al een standpunt in. De overige dossiers zijn om uiteenlopende redenen (de expertise is nog lopende, het strafdossier is nog niet beschikbaar, het standpunt van een andere betrokken partij wordt afgewacht …) nog niet (definitief) beoordeeld. De beoordeling door de juridische dienst resulteerde in 112 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (30% van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (267 dossiers of 70% van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding voor het jaar 2022 bedraagt momenteel 186.634,44 euro of gemiddeld 1.666,37 euro per schadegeval. Sedert 2019 is er sprake van een significant dalende trend die zich ook in 2022 voortzette. Naar analogie met de voorgaande jaren had veruit de meest voorkomende schadeclaim betrekking op putten en verzakkingen (205 dossiers of 37% van het totaal). Daarnaast was er in 2022 een toename van de klachten door opstuwingen van het wegdek (klimatologische omstandigheden) en beplantingen/omgevallen bomen (uitzonderlijke weersomstandigheden).

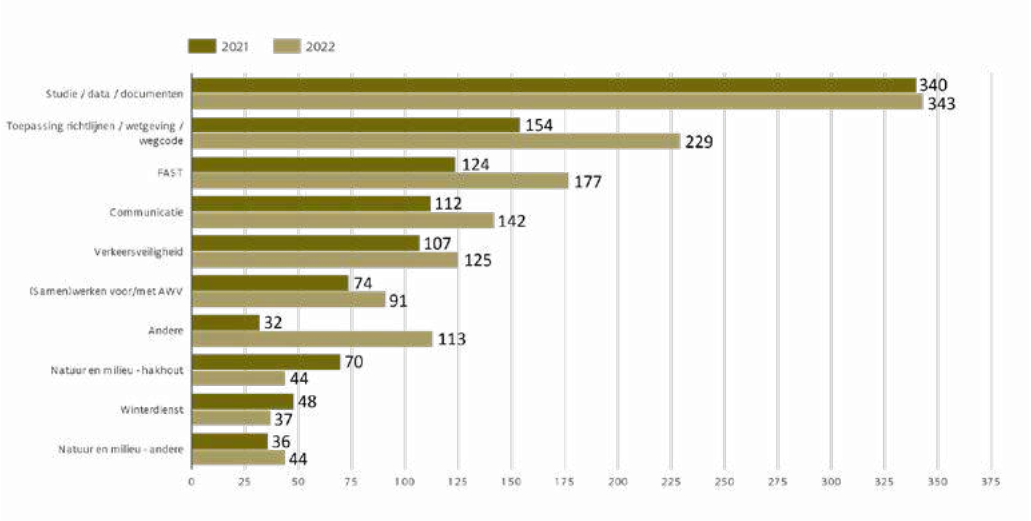
Er werd al veel verwezenlijkt maar er is nog werk aan de winkel voor wat betreft de categorie van meldingen en klachten rond onderhoud.

## De prioriteiten bij onderhoudstaken worden steeds duidelijker, evaluatie van de reguliere werkwijze kan het uniform werken van de districten bevorderen

De voorbije jaren zette het Agentschap stappen vooruit om het beperkte onderhoudsbudget in te zetten, namelijk daar waar de risico's het grootst zijn en de verkeersveiligheid in het gedrang komt. De meeste districten hebben sinds dit jaar opdrachten lopen bij aannemers waarbij de **geoptimaliseerde frequenties** van bijvoorbeeld maaien, zwerfvuil ophalen... toegepast worden. Dit zorgt ervoor dat de verschillende afdelingen en districten meer en meer uniform werken. Zoals bij elke verandering duiken er in de praktijk verwachte of onverwachte moeilijkheden of verschillen op, die bijgestuurd moeten worden. Een **evaluatie van de werkwijze** met de aangepaste frequenties om het budget zo efficiënt mogelijk in te zetten, dringt zich op. Hierbij kunnen de collega's leren van elkaar hoe er kan bespaard worden op hoeveelheden terwijl toch de veiligheid voor de weggebruiker gegarandeerd blijft. Zo wordt er in de toekomst verder ingezet op een versterkte samenwerking tussen de afdelingen met een **uniforme, werkbare aanpak en keuzes**.

Het hakhoutbeheer is een voorbeeld van hoe AWV bepaalde problemen heeft aangepakt.

## Goede communicatie over hakhoutbeheer zorgt voor minder meldingen




Figuur 29: knelpunten binnen de hoofdcategorie Beleid
*Meldingen rond hakhoutbeheer daalden in 2022 van 70 naar 44.*

Sinds 2019 zet AWV in op een duidelijke **communicatie** rond het hakhoutbeheer. Alle districten gebruiken een basisbrief om te bezorgen aan de aangelanden. Ook de gemeentebesturen worden nu telkens ingelicht wanneer en waar er gaat gehakt worden. Tot slot is op de website van AWV, naast duidelijke informatie, ook een kaartje opgenomen met weergave van de plaatsen waar hakhoutbeheer wordt uitgevoerd. Dit alles heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen: er kwam in 2022 bijna een halvering van de meldingen rond hakhoutbeheer. Die meldingen gaan dan ook vaak over wat er met het gehakte hout gebeurt en waarom het niet sneller wordt opgehaald. Aangezien ophalen echter veel sneller gaat dan het hakken zelf kiezen de aannemers natuurlijk voor de meest efficiënte weg, namelijk al het hout gezamenlijk ophalen. De standaardantwoorden werden ook in die zin aangepast.

# Toestand infrastructuur blijven opvolgen en gericht vervangingen en herstellingen uitvoeren

AWV verzekert de continuïteit inzake monitoring van de infrastructuur en rapporteert hierover in de rapporten staat van de wegen, fietspaden en wegaanhorigheden.

Om de toekomstige mobiliteitsuitdagingen efficiënt aan te pakken en synergieën te creëren, blijven we werk maken van de verdere professionalisering van het Geïntegreerd Investeringsprogramma (GIP) en van een **gezamenlijk asset management binnen MOW**.

Tunnels en bruggen prioritair en planmatig aanpakken is noodzakelijk omdat deze verkeerstrechters cruciale schakels zijn in het wegennet. In 2021 werd er een tienjarenplan uitgewerkt voor het **herstel en de vervanging van kunstwerken**, met prioritair een aanpak van de bruggen in categorie 5 (de bruggen in de slechtste toestand). In 2023 is de aanpak van verschillende bruggen van categorie 5 voorzien. De bruggen in categorie 4 (slechte toestand) worden tijdens deze en volgende legislatuur aangepakt via investeringen op het reguliere budget en via PPS. In het kader van de PPS-projecten worden 70 kunstwerken gedetailleerd gescreend. In 2023 zal een concreet voorstel voorgelegd worden aan de Vlaamse Regering voor het vervangen van kunstwerken die einde levensduur zijn.

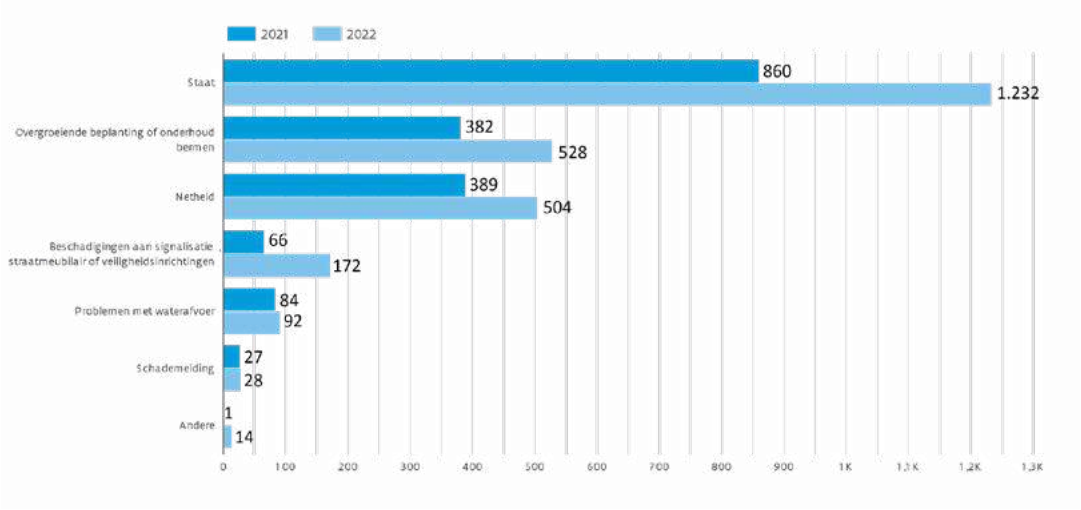
AWV investeert jaarlijks gericht in structureel onderhoud op snelwegen en gewestwegen met het oog op het opwaarderen van de kwaliteit van de weginfrastructuur. Dankzij de financiële injectie vanuit het relanceplan Vlaamse Veerkracht kon er, zoals verder besproken, extra aandacht gaan naar het verbeteren van het **comfort op fietspaden**.

## 3.4 DE FIETS

# Investeringen in fietsinfrastructuur blijven opvolgen om de verwachtingen van de burger bij te benen

In 2021 werd het **verkeersveiligheidsplan** Vlaanderen 2021-2025 goedgekeurd. In dit verkeersveiligheidsplan is er veel aandacht voor de fietser. Er wordt ingezet op een blijvende verbetering van de Vlaamse fietspaden langs gewestwegen en op een maximale toepassing van de richtlijnen uit het nieuwe vademecum fietsvoorzieningen op vlak van maatvoering, vlakheid en afwezigheid van drempels in alle fietsprojecten van AWV.

De fiets is in Vlaanderen en binnen het fietsbeleid van de Vlaamse Regering al enkele jaren aan een opmars bezig. AWV vormt al enkele jaren mee de motor om dit fietsbeleid te bestendigen en gaat mee op het groeipad voor **fietsinvesteringen**, zodat de doelstelling in het regeerakkoord voor fiets, nl. 300 miljoen euro fietsinvestering tegen het einde van de legislatuur, bereikt wordt. De focus ligt hierbij niet alleen op het verbeteren van de bestaande infrastructuur, maar ook op het wegwerken van de onveilige, ontbrekende en oncomfortabele schakels in het fietsnetwerk en het verbeteren van de doorstroming voor fietsers.




Figuur 30: meldingen Vraag om onderhoud infrastructuur type fietspad
*De Klantendienst kreeg in 2022 meer meldingen binnen over fietspaden. Deze grafiek laat het aantal dossiers zien binnen de verschillende knelpunten in de hoofdcategorie Vraag om onderhoud. De grootste stijging zien we bij het aantal meldingen over de signalisatie. Dat steeg met 160%. Ook is er een grote stijging van 43% zichtbaar in het aantal meldingen over de staat van de fietspaden. Daarnaast stegen ook de meldingen over de beplanting (38%) en netheid (29,5%) aanzienlijk.*

Ook de **klantenbevraging** bevestigt dat Vlaanderen moet blijven investeren in fietspaden. Met stip op één staan de verwachtingen van de burgers ten aanzien van fietspaden. Klanten halen bij de klachten rond fietspaden het ontbreken ervan, de kwaliteit en het onderhoud aan.

Ook in 2022 bleven de fietspadinvesteringen binnen AWV hoog. Het afgelopen jaar werd er voor 181.789.185 miljoen euro vastgelegd. Ook in 2023 wordt weer een aanzienlijk bedrag voor de fiets voorzien.

Ondanks de grote investeringsmiddelen kan niet alles tegelijkertijd aangepakt worden. Enerzijds kijkt het Agentschap zo ver mogelijk vooruit door nu al projecten in te plannen voor de komende jaren en daarbij de nodige procedures (denk aan studies, onteigeningen, vergunningsaanvragen…) op te starten. Anderzijds zet het ook heel hard in op **structureel onderhoud** van fietspaden om zoveel mogelijk het comfort voor de fietsers op de huidige fietspaden te verbeteren. En wat betreft het zorgen voor comfort voor fietsers worden tijdens de winterperiode ook 200 fietspadstrooiers ingezet om de fietspaden veilig en berijdbaar te houden.

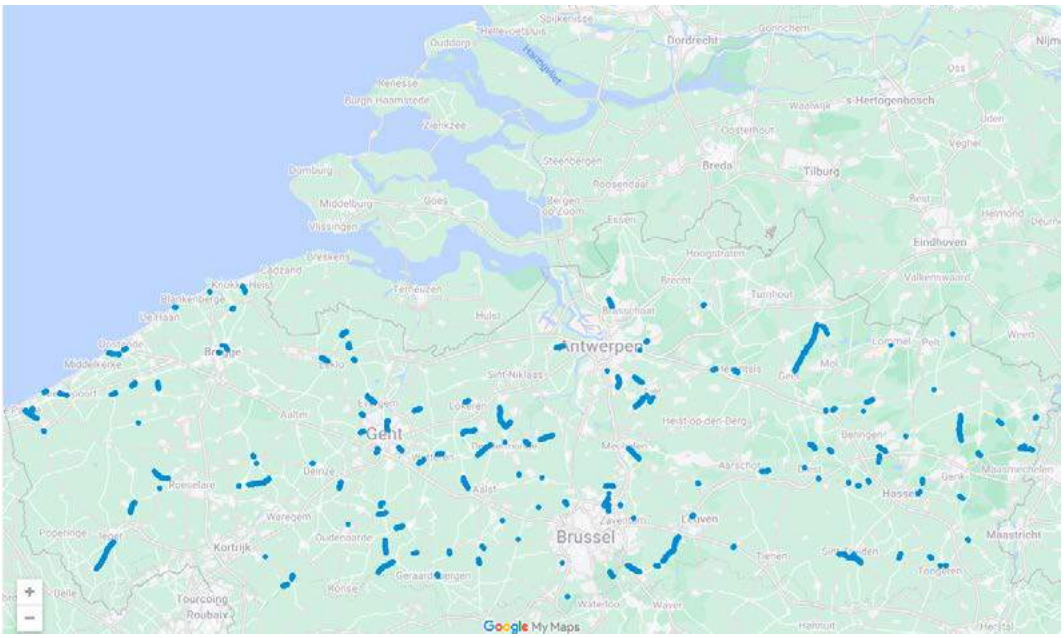
De Vlaamse regering maakte sinds 2021 ook extra middelen vrij voor fietsinvesteringen via het **relanceplan** Vlaamse Veerkracht, die ook in 2022 door AWV benut werden. Dankzij deze extra relancemiddelen kan versneld worden ingezet op het structureel onderhoud van fietspaden en is er de hoop de fietsbeleving en het comfort voor de fietsers te verbeteren. In 2021 werd hiervoor bijna 66 miljoen euro vrijgemaakt en 237 km fietspad aangepakt. In 2022 gaat het over 63 miljoen euro aan relancebudget dat AWV voor fietsinvesteringen vastlegde en waarbij er op 101 km fietspaden verbeteringen of vernieuwingen konden worden aangebracht. Dit geeft over beide jaren een totaal van 129 miljoen euro in het kader van relance fiets waarmee AWV uiteindelijk in totaal 338 km fietspad zal vernieuwd en/of verbeterd hebben.

Dat de investeringen stilaan lonen, wordt duidelijk in het nieuwe **fietspadenrapport** dat AWV in 2022 publiceerde, gebaseerd op metingen uitgevoerd in 2020 en 2021, waarin de staat en inrichting van de fietspaden op gewestwegen wordt weergegeven. In vergelijking met het vorige rapport (meetjaar 2019) is de inrichting van de fietspaden er in alle provincies op vooruitgegaan. Globaal gezien is het aantal conforme fietspaden met 1,2% gestegen. De staat van de fietspaden en dus het fietscomfort is in vergelijking met het meetjaar 2019 eveneens gestegen. Globaal gezien scoort 60,5% van de fietspaden behoorlijk of beter.

Vele projecten zijn nog lopende waardoor de resultaten nog niet zichtbaar waren tijdens de opmetingen voor de opmaak van het fietspadenrapport.

AWV maakte voor 2022 alle **fietswerven** zichtbaar op kaart, terug te vinden op de website en op de kaart hieronder. Alle fietsingrepen die op het terrein uitgevoerd werden of een opstart kregen het voorbije jaar (dus geen studies en onteigeningen, maar concrete zaken op het terrein) zijn hier terug te vinden.

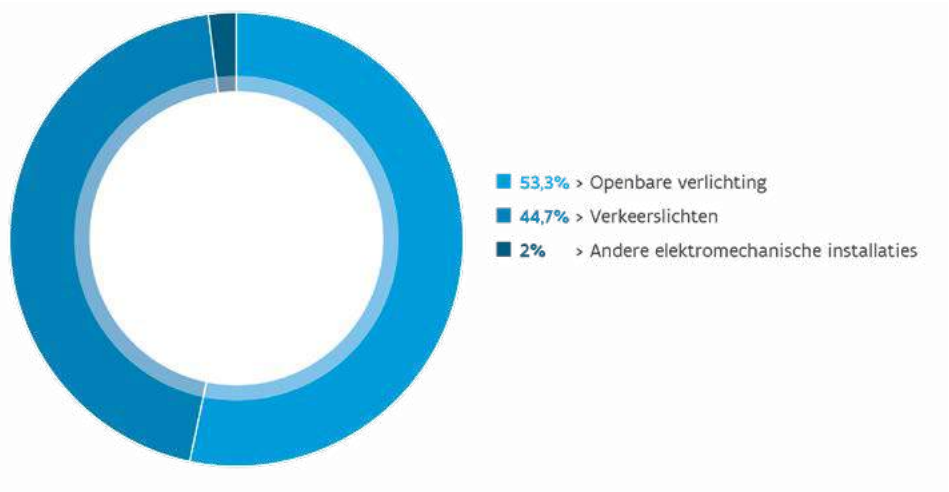
In totaal zal er voor 2022 op wel 150 locaties gewerkt zijn aan verbeteringen op vlak van veiligheid en comfort voor fietsers. Het gaat hierbij om structureel onderhoud van bestaande fietspaden, vervangen van toplagen, vervangen van klinkers door asfalt, herinrichting van kruispunten, aanleg van fietspaden conform de richtlijnen uit het fietsvademecum en nog zoveel meer.




Figuur 31: fietswerven in 2022

## 3.5 DE BURGER LIGT WAKKER VAN TECHNISCHE DEFECTEN

In het hoofdstuk 2.6.4 (categorisering van de klantenreacties) kwamen o.a. de klantenreacties over de hoofdcategorie Technische defecten aan bod met meer informatie over de werking rond openbare verlichting. Hier zoomen we verder in op klantenreacties over het knelpunt verkeerslichten.




Figuur 32: dossiers met knelpunt technische defecten
*In deze grafiek wordt duidelijk dat meldingen over verkeerslichten bijna de helft uitmaken van het totaal aantal meldingen rond technische defecten.*

### Aandacht voor informeren burgers bij grote aanpassingen aan verkeerslichten

AWV is steeds op zoek naar manieren om het verkeer veiliger en betrouwbaarder te maken. Hierbij is er bijzondere aandacht voor de **veiligheid van voetgangers en fietsers** door het voorzien van een **conflictvrije groenfase** bij verkeerslichten. In 2016 werd gestart met de uitrol van een **actieplan verkeerslichten**. Via dit actieplan is het de bedoeling zowel de doorstroming als de veiligheid op de kruispunten verder te 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.

Hierbij worden twee belangrijke principes gevolgd.

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 ongevallengegevens, blijkt dat de veiligheid sterk kan verhoogd worden. Er wordt gemonitord of dit streefcijfer realistisch is maar AWV is trots dat het al verschillende jaren op rij en dus ook in 2022 het doel van 125 aangepakte kruispunten ruim gehaald heeft.

Bij het aanpassen van verkeerslichten zijn verschillende teams betrokken:

- de teams verkeer en signalisatie: zij beslissen welke verkeerslichten prioritair zullen aangepast worden;
- het team verkeerslichten: dit team werkt het verkeersplan technisch uit;
- de teams elektrische weginstallaties: zij zorgen ervoor dat het verkeersplan correct geprogrammeerd wordt in de verkeerslichten en zorgen daarnaast voor de herstellingen van defecte verkeerslichten.

Uit analyse blijkt dat 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 het imago ervan niet te schaden. Goede proactieve samenwerking met lokale besturen bij indienstnames van nieuwe lichtenregelingen kan de druk wat overnemen, zodat ook zij hun inwoners kunnen informeren over de wijzigingen. Uit onderzoek in 2022 blijkt dat **niet alle afdelingen de betrokken partijen, waaronder lokale besturen, de gegevens omtrent de geplande aanpassingen aan de verkeerslichten bezorgen**. Voorafgaand aan de indienstname van het verkeersplan, dient immers het opgemaakte verkeersplan, inclusief een toelichting omtrent de uitgevoerde aanpassingen bezorgd te worden. Het Agentschap neemt actie om de **gemaakte afspraken scherp te stellen**. Intern in de organisatie worden de medewerkers herinnerd aan de afspraken. In structurele **overlegmomenten met de lokale besturen**, wordt aan hen gevraagd om deze **informatie te delen met hun inwoners**.

**Voorbeelden**

*De klantendienst kreeg heel wat meldingen over de invoering van vierkant groen aan de Meulestedebrug in Gent. Weggebruikers melden dat er een gigantische file ontstaat op de Wiedauwkaai. Als het groen wordt kunnen er hooguit een 3-tal auto's passeren. De melders vragen om dit te bekijken, want het is echt niet meer te doen.*

*–*

*Bij vierkant groen krijgen fietsers op alle takken en in alle richtingen tegelijk groen. Auto's, vrachtverkeer, bussen en trams mogen op dat moment niet op het kruispunt. Nadien krijgt auto- en vrachtverkeer per as groen. Op dat moment kunnen fietsers niet oversteken. Op de conflictvrije kruispunten waar het groene vierkant geldt, staan verkeerslichten met pijltjes rond het symbool van fietser. In de praktijk wordt het groene vierkant ook geregeld vierkant groen of principe van Alle Fietsers Tegelijk Groen (AFTG-principe) genoemd.*

*–*

*Sinds het najaar van 2021 is De Vlaamse Waterweg nv met de partners Agentschap Wegen en Verkeer, Farys en stad Gent gestart met de bouw van de nieuwe Meulestedebrug. In april 2022 is een ingrijpende wijziging doorgevoerd in de verkeerssituatie rond de brug. Hierbij werd het door verkeerslichten geregeld kruispunt van de Zeeschipstraat (N456) – Wondelgemkaai (N458) verplaatst naar het kruispunt Zeeschipstraat Pantserschipstraat, geregeld met tijdelijke werfverkeerslichten. Na uitgebreide evaluatie van de verkeerssituatie is beslist een aantal ingrepen door te voeren om de verkeersafwikkeling te verbeteren, waaronder een robuustere verkeerslichteninstallatie met een veiligere regeling met 'vierkant groen'. Sinds maandag 21 november 2022 is het 'vierkant groen' ingevoerd. De situatie ter plaatse werd nauwgezet opgevolgd zodat er indien nodig geoptimaliseerd kon worden. Omdat bleek dat er lange wachttijden ontstonden, werd de groentijd van de Pantserschipstraat aangepast (verlengd) om meer auto's per groenfase door te laten. Ook deze situatie werd een aantal dagen gemonitord en geëvalueerd.*

Deze situatie is een voorbeeld van hoe het niet moet en dat een proactieve communicatie ervoor kan zorgen dat weggebruikers tijdig geïnformeerd worden over de aanpassingen. Hiervoor kijkt AWV ook naar de partners die de inwoners informeren. Door duidelijk te communiceren wat er aangepast wordt, wat de impact is en dat de situatie ter plaatse nauwgezet opgevolgd wordt, kan er begrip gevraagd worden van de weggebruikers. Het is namelijk normaal dat er in de eerste dagen na het invoeren van een nieuwe verkeerslichteninstallatie hinder ontstaat. Het principe van 'vierkant groen' is nog nieuw. Dat het veiliger is, lijkt evident. Maar het juist afstellen van de verkeerslichten is een moeilijk werk waarbij er naar het juiste evenwicht gezocht wordt tussen doorstroming en veiligheid. Het doel blijft steeds om een veiligere situatie te creëren.

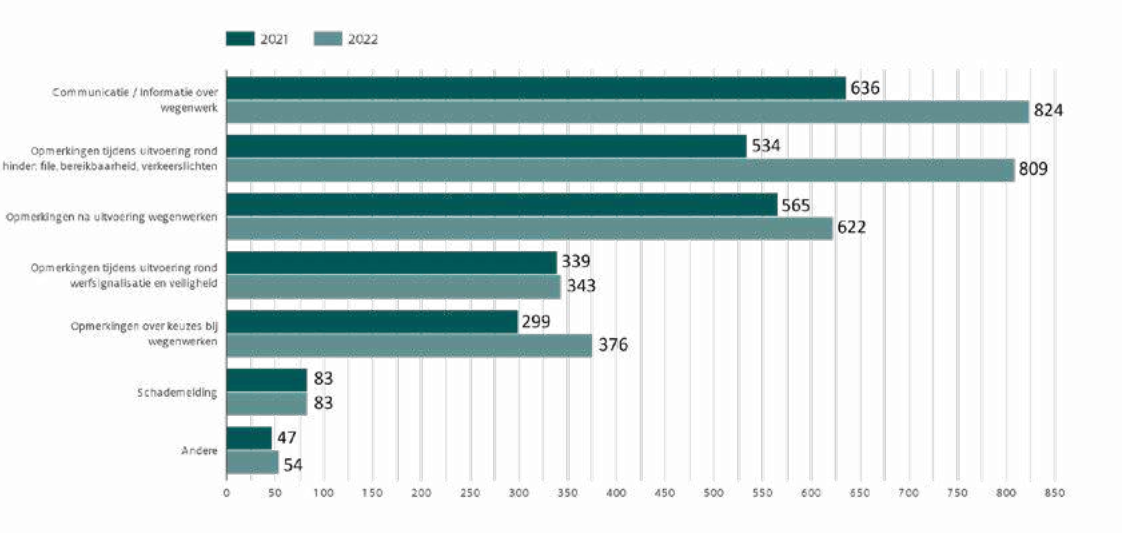
Hoe zien we de **toekomst**? Het Agentschap blijft inzetten op nieuwe trends:

- data van fysieke detectoren aanvullen met **data van geconnecteerde weggebruikers** via de cloud (vanuit apps of boordcomputers)
- meer doelgroepen die **extra prioriteit** kunnen krijgen: hulpdiensten, groepen fietsers, vrachtwagens...
- een betere **optimalisatie** van de **verkeersafwikkeling** zonder in te boeten op verkeersveiligheid en het inzetten op duurzaamheid door het beperken van aan verkeer gerelateerde uitstoot

Er is ook verder gewerkt aan de uitrol van **intelligente verkeersregelinstallaties** (iVRI's) waarbij de infrastructuur onderling én met de weggebruiker communiceert. Hierdoor kan het verkeer veiliger en betrouwbaarder verlopen. Zoals met alles wat nieuw is, houdt ook dit een groeicurve in voor AWV. Een iVRI bestaat uit hardware (het verkeerslicht en randapparatuur) en software die het verkeerslicht regelen. Eind 2022 is de komst van de intelligente verkeerslichten op het terrein voorbereid op een 100-tal kruispunten in Vlaanderen. Slechts 22 daarvan zijn ook al effectief uitgerust met intelligente software. In 2023 zetten we dit werk verder en zullen we de nieuwe verkeerslichten aansluiten op de Mobilidata-systeemarchitectuur, om de diensten effectief tot bij weggebruikers te brengen.

## 3.6 ER KAN NOOIT GENOEG GEÏNFORMEERD WORDEN OVER WEGENWERKEN

Wegenwerken hebben een niet te onderschatten invloed op weggebruikers maar ook op omwonenden. Bovendien veroorzaken ze nogal wat emoties die hun weg vinden naar de Klantendienst.




Figuur 33: knelpunten in de hoofdcategorie wegenwerken
*26,5% van de meldingen binnen de hoofdcategorie wegenwerken gaat over de communicatie over een specifiek werk. De hinder zelf zorgt voor 26% van de dossiers en 20% gaat over problemen die opduiken na de werken.*

Daar waar in 2021 2503 dossiers werden afgewerkt, was dat in 2022 3111. Er is dus een duidelijke stijging met 24% te zien in het aantal meldingen over wegenwerken.

### Bekommernissen rond de organisatie van wegenwerken stijgen

Het is duidelijk dat de klant wakker ligt van de vele wegenwerken in Vlaanderen.

Eerst en vooral valt het op dat er voornamelijk meldingen en klachten komen over de communicatie die wordt gevoerd bij werken. De meeste vragen gaan net als in 2021 over de **bereikbaarheid** van woningen en bedrijven.

Er wordt intussen door AWV al gebruik gemaakt van een vast sjabloon om bewonersbrieven op te maken. In het luik communicatie in dit rapport wordt ook al gewezen op het grote belang van communicatie. Zowel de werfverantwoordelijken van AWV zelf als de aannemers moeten blijvend bewust gemaakt worden van het belang van een duidelijke en tijdige communicatie naar omwonenden toe.

We zien in volgende voorbeelden dat de bereikbaarheid leeft bij vele klanten.

**Voorbeelden**

*Kan ik mijn oprit nog op tijdens de werken van volgend weekend?*
*–*
*Naar aanleiding van de werken die starten op maandag 12 september op de Mechelsesteenweg: Tot heden ontving ik geen enkele melding. Ik stel me de vraag hoe ik mijn woning kan bereiken als de Mechelsesteenweg zal afgesloten worden. De Hubert Wauteletstraat is een eenrichtingstraat vanaf de Mechelsesteenweg in de richting van de Namenstraat. Dit wil zeggen dat ik eenmaal mijn thuisadres kan verlaten met de wagen en nadien gedurende 2 weken mijn woning niet kan bereiken? Op jullie website staat dat de parking ter hoogte van de Perronstraat bereikbaar zou zijn? Langs welke weg is dat dan? Zijn er omleidingen of gewijzigde verkeerssituaties voorzien?*

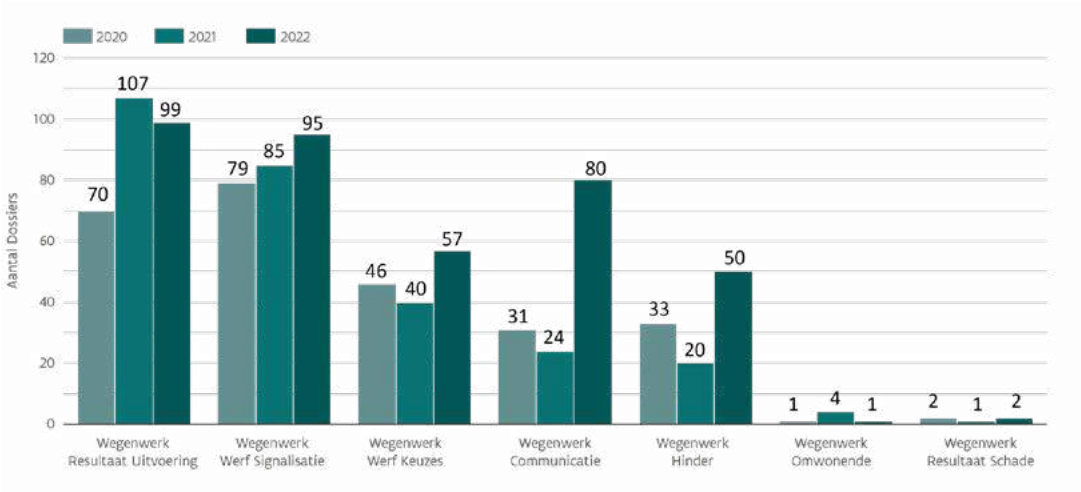
*Hartelijk dank voor de opvolging van mijn vraag.*

*De bewonersbrief is aangekomen op donderdagavond 8 september. 1 werkdag voor de start van de werken. Deze bewonersbrief is ook onvolledig aangezien de voorziene omleidingen niet aangegeven zijn. Deze staan pas sinds donderdag op de website.*

*Op jullie website kon ik, sinds donderdagavond dus, ook een geschikte oplossing vinden. Dankzij het tijdelijk opheffen van bepaalde eenrichtingsstraten geraak ik aan mijn woning tijdens de werken. Het parkeren van de wagen is dan in theorie ook mogelijk op de parking aan de Perronstraat.*
*U begrijpt dan ook mijn oprechte verwondering toen ik net thuiskwam en moet constateren dat er een volledig parkeerverbod aangegeven is in de Perronstraat voor komende week. Aangezien ook in de Hubert Wauteletstraat een parkeerverbod geldt is het mij een grote vraag waar ik mijn wagen moet laten? Ik heb niet de luxe om van thuis uit te kunnen werken. Ik heb ook geen glijdende uren.*

*Indien alle informatie op gepaste tijd beschikbaar was had ik misschien nog iets kunnen regelen maar om op vrijdagavond op de hoogte gesteld te worden van een situatie die vanaf maandagochtend ingaat vind ik persoonlijk rijkelijk laat en ongepast.*
*–*
*Ik heb net verkeersborden gezien dat er wegenwerken plaatsvinden op de Koning Albertstraat in Walem vanaf 16/8. Mijn apotheek is daar gelegen. Hoe komt het dat ik daar als eigenaar van een handelszaak niet persoonlijk van op de hoogte wordt gesteld. Geraakt de groothandel tot bij mij om me te bevoorraden? Indien ik dit tijdig had geweten had ik dan mijn zomervakantie kunnen inplannen en de apotheek kunnen sluiten. Kom ik in aanmerking voor een hinderpremie?*

Ook een pijnpunt is de combinatie van wegenwerken en maatregelen voor **fietsers**.




Figuur 34: wegenwerken en fietsers
*In 2020 waren er 262 meldingen van fietsers over wegenwerken. In 2021 was dat aantal gestegen tot 281. In 2022 zijn dat 384 meldingen. Een stijging met 37%.*

Zoals reeds vermeld bij de analyse van de hoedanigheid waarin melders bij de Klantendienst terecht komen, vinden fietsers meer en meer de weg naar het Meldpunt. Dat is ook duidelijk in deze cijfers te zien.

Fietsers melden in de eerste plaats problemen tijdens de uitvoering van werken maar de sterkste stijging staat op het conto van **communicatie bij wegenwerken**. Deze stijging met 233% maakt duidelijk dat er wel degelijk nog een en ander misloopt en dat hier een grote uitdaging voor AWV ligt. Genomen maatregelen zoals beschreven in het vorige jaarrapport zullen zeker de situatie van fietsers hebben verbeterd in geval van wegenwerken maar extra aandacht blijft geboden in de vorm van aparte omleidingen, specifiek naar fietsers gerichte communicatie zowel via bewonersbrieven en digitale communicatie als op de werf zelf, goede signalisatie...

**Voorbeelden**

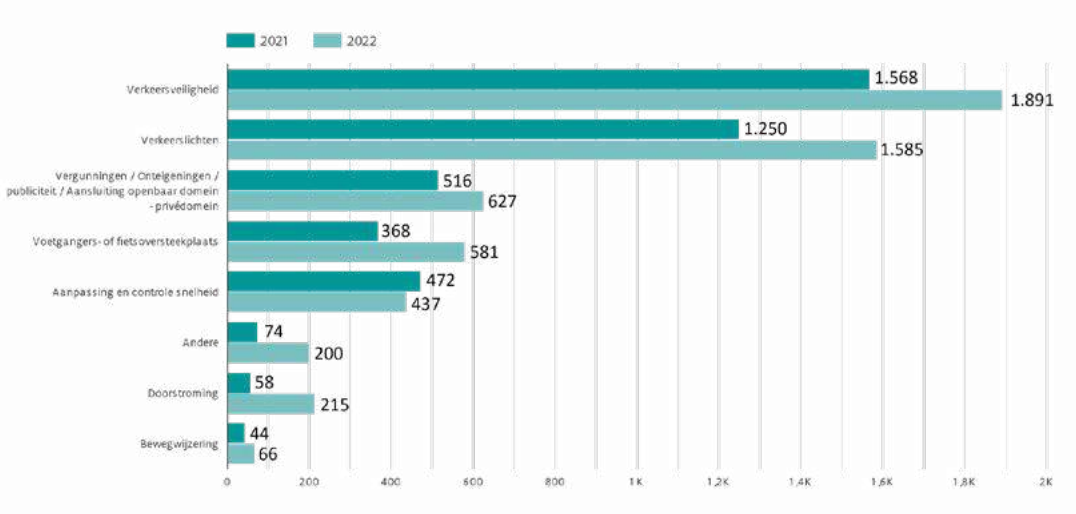
*Hoe kan je van Wambeek met de fiets tot het Industrieterrein geraken op een deftige, veilige manier? De omleiding van de auto's is niet veilig voor fietsers. Deze situatie is extreem gevaarlijk voor fietsers. Afstappen en te voet over de weg waar ze tegen 70km/u voorbijrazen en er geen verlichting is? Waarom werd er geen wegversmalling voorzien voor de auto's zodat de fietsers iets veiliger langs kunnen? Er staat ook geen bord: "fietsers op de rijbaan".*
*–*
*Tijdelijke verkeerslichten staan op het fietspad. Gelieve deze van het fietspad te verwijderen.*
*–*
*Ifv de werken aan de N10 werden betonnen jerseys langsheen heel het fietspad Houwstraat geplaatst om de zwakke weggebruiker af te schermen. Nu kan men echter nergens oversteken om dat fietspad te bereiken, omdat deze hiervoor nergens ruimte laten. Mensen moeten hun fiets 'er maar over tillen'. Wij vragen jullie snel actie te ondernemen en op gezette locaties een opening tussen de jerseys te laten zodat mensen het fietspad kunnen bereiken.*

De **uitvoering** op zich zorgt ook voor vragen over de **veiligheid** van fietsers.

> *Na de kerstvakantie wordt er op de N12 in Westmalle gewerkt. Verkeer komende van Antwerpen zal omgeleid worden via oa Industrieweg naar Oostmalle. Ik maak me zorgen over het kruispunt Zoerselbaan-Antwerpsesteenweg. Dit is na de laatste aanpassingen nog steeds geen conflictvrij kruispunt. Fietsers, komende van richting Antwerpen met bestemming richting Turnhout, zullen samen groen hebben met alle gemotoriseerd verkeer dat dan rechtsaf naar de Zoerselbaan zal rijden. Deze inrichting leidt nu al tot gevaarlijke situaties en ongevallen. Dat zal er volgens mij niet op verbeteren tijdens de omleiding. Welke maatregelen worden er genomen zodat er op dit kruispunt geen 'dode-hoekongevallen', lees 'foute of gevaarlijke-infrastructuurongevallen', kunnen gebeuren?*

## 3.7 BEZORGDHEDEN OVER INRICHTING VAN DE WEG(INFRASTRUCTUUR)

De categorie inrichting van de (weg)infrastructuur groepeert 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...




Figuur 35: knelpunten binnen de hoofdcategorie inrichting van de weg(infrastructuur)
*In 2022 waren er 5.602 dossiers rond inrichting van de weg(infrastructuur). 1.891 of 34% daarvan gaan over verkeers-veiligheid. Ook de inrichting met verkeerslichten maakt 28% uit van deze dossiers.*

Uit het Klantentevredenheidsonderzoek in 2022 blijkt dat 6% van de respondenten uitgesproken tevreden is over de verkeersveiligheid op de Vlaamse gewestwegen, 62% tevreden en 29% niet echt of helemaal niet tevreden. De tevredenheid over de verkeersveiligheid volgt een licht positieve trend sinds 2019. Bij de meldingen zien we echter een stijging van 21% over verkeersveiligheidsissues. De **tegenstrijdigheid** tussen deze twee kanalen is zoals hierboven reeds vermeld wellicht te verklaren doordat meldingen enkel de mening weergeven van ontevreden burgers, terwijl de klantenbevraging ook respondenten heeft die wel tevreden zijn.

Het Agentschap blijft dan ook inzetten op het verhogen van de veiligheid voor iedere weggebruiker door de snelheid aan te passen én erop te controleren. Ook het voorzien van veilige oversteekplaatsen behoort tot de maatregelen.

# Verkeersveiligheid absolute prioriteit geven en de reeds geleverde inspanningen verder versterken

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 het verkeersveiligheidsaspect in de praktijk wordt uitgerold.

Om de verkeersveiligheid te verhogen wordt ingezet op verschillende aspecten:

- **structurele ingrepen** in het wegbeeld
- **tijdelijke infrastructurele ingrepen**
- **handhaving**

Bij de evaluatie kijkt AWV 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 2021 werd het **Verkeersveiligheidsplan Vlaanderen** (2021-2025) goedgekeurd. Dit verkeersveiligheidsplan omvat, zoals voorzien in artikel 23 van het decreet Basisbereikbaarheid, een analyse van de verkeersveiligheid in Vlaanderen en een beleidsvisie samen met overkoepelende doelstellingen inzake verkeersveiligheid (17 van de 37 maatregelen uit dit Verkeersveiligheidsplan worden door AWV opgenomen).

In 2022 is er met een update van het **Vademecum fietsvoorzieningen** een streefnorm voor nieuwe fietsinvesteringen opgesteld. Het Vademecum fietsvoorzieningen beschrijft de standaardrichtlijnen voor kwalitatieve fietsinfrastructuur. De richtlijnen dragen bij aan het creëren van een omgeving waarin fietsen veilig, uitnodigend en laagdrempelig is. Bovendien scheppen ze de voorwaarden voor de realisatie van een gezonde, aantrekkelijke en leesbare publieke ruimte. De richtlijnen uit het Vademecum streven naar een hoogwaardige en kwalitatieve fietsinfrastructuur, zowel voor de rijdende als voor de stilstaande fiets.

Ook het nieuwe afwegingskader voor **conflictvrij regelen** legt de lat hoger bij de uitvoering van het actieplan verkeerslichten. De evaluatie hiervan bevestigt dat meer inzetten op conflictvrij regelen loont. In het nieuwe afwegingskader primeert verkeersveiligheid op doorstroming, zoals hierboven geïllustreerd werd in het verkeerslicht Aandacht voor informeren burgers bij grote aanpassingen aan verkeerslichten.

Via subsidies aan lokale besturen en via investeringen en ingrepen door AWV zijn ook heel wat knelpunten op **schoolroutes** aangepakt. De dynamische lijst van 2022 toont in totaal 300 **gevaarlijke punten** waarbij er een link is met de infrastructuur. Van de 300 punten die op de lijst staan, werden 122 punten sinds 2018 aangepakt. Van de overige 178 is er al voor 96 punten een oplossing in zicht: de werken zijn in uitvoering, de uitvoering staat concreet gepland of de uitvoering is in voorbereiding.

Binnen de MIA (**Mobiliteit Innovatief Aanpakken**) proeftuinen is niet alleen innovatief onderzoek met camera's en drones verricht om proactief gevaarlijke verkeerssituaties te ontmijnen, maar werden ook procedures versneld en een selectie aan werven gerealiseerd waaruit de nodige lessen kunnen worden getrokken.

In 2021 publiceerde het AWV een nieuw dienstorder rond de bijkomende **beveiliging van oversteekvoorzieningen** voor fietsers en voetgangers. Het AWV implementeert deze bijkomende beveiliging momenteel op het terrein met behulp van de relancemiddelen. In 2022 startte AWV in samenwerking met het departement MOW en heel wat stakeholders de vernieuwing op van het richtlijnenkader rond het aanbrengen van voetgangersoversteken. Dit zal in 2023 afgewerkt en ruim verspreid worden.

**Voorbeeld**

*In een dossier wordt het ontbreken van een zebrapad in Wezembeek-Oppem op de Mechelsesteenweg (N226) ter hoogte van nummer 63 gemeld. De melder geeft aan dat de gemeente in februari 2021 AWV aangeschreven had met een opsomming van alle door de gemeente gevraagde ingrepen. Rond november 2021 werd de vraag aan AWV herhaald met extra aandrang. Maar de melder stelt vast dat er in juni 2022 nog steeds geen veilige oversteekplaats voor voetgangers is. De melder uit zijn bezorgdheid dat de situatie voor de weggebruikers erg onduidelijk is. Een aantal bestuurders begrijpt niet, dat ondanks het ontbreken van het zebrapad, voetgangers daar mogen oversteken en afslaand verkeer vanuit de Leopold III-laan de overstekende voetgangers voor moeten laten gaan. Zij worden dan heel erg boos, toeteren of rijden bijna de voetgangers aan. Tot overmaat van ramp wordt de berm dagelijks als privé parkeerplaats gebruikt door de bewoners ter plekke waardoor oversteken nog gevaarlijker wordt. Een zebrapad op die locatie kan de veiligheid van de voetgangers garanderen, is perfect zichtbaar en sluit perfect aan op het voetpad. Volgens de melder is er geen enkele reden om de aanleg uit te stellen.*

*De Klantendienst gaat hiermee aan de slag, maar stelt vast dat er op dit moment nog geen uitvoeringstermijn gekend is. De aanpassing zal namelijk pas uitgevoerd kunnen worden wanneer de verkeerslichtenregeling aangepast wordt. Dit proces kent een lange doorlooptijd. Daarom werd aangeraden om in tussentijd de oversteekbeweging via de andere drie zebrapaden te maken. De Klantendienst voelt echter aan en ziet op de foto's dat de situatie toch wel echt onveilig is. Bovendien stoten (jonge) voetgangers hier op heel wat onbegrip van chauffeurs. Daarom wordt er toch nog een onderzoek geopend en probeert de Klantendienst te polsen of de voetgangersoversteek er toch niet vroeger kan komen. Deze actie werpt zijn vruchten af, waardoor de Klantendienst het goede nieuws kan brengen dat ook op de vierde tak van het kruispunt een voetgangersoversteek voorzien zal worden, waarbij we de situatie voor de weggebruikers makkelijker en veiliger konden maken tegen het najaar.*

*Deze melding toont dat de Klantendienst een verschil kon maken door de twee processen van het plaatsen van oversteekplaatsen en het aanpassen van verkeerslichtenregelingen uit elkaar te trekken, waardoor de situatie ter plaatse vlugger veiliger kan gemaakt worden.*

In 2023 gaat AWV verder op de ingeslagen weg, waarbij het blijft inzetten op de aanleg van veilige en comfortabele **fietsinfrastructuur**. Daarbij ligt de focus op het wegwerken van gevaarlijke punten voor fietsers, o.a. door het uitrusten van fietsoversteken met punctuele verlichting.

Er wordt voldoende en afdoende verlichting bij de **voetgangersoversteken** voorzien. Voor die voetgangersoversteekplaatsen komt er in 2023 bovendien een nieuw, richtinggevend afwegingskader.

Voor de conflicten en risico's met voetgangers en fietsers is er bijzondere aandacht voor de verdere uitrol van het actieplan Verkeerslichten op basis van het nieuwe afwegingskader conflictvrij regelen.

Ondersteuning van de **lokale besturen** blijft eveneens een speerpunt in het werkprogramma 2023. Voor de schoolgaande jeugd worden opnieuw de nodige middelen voorzien om **schoolomgevingen** en schoolroutes via een subsidie aan steden en gemeenten ook met kleine ingrepen veiliger te maken.

In 2022 werkte het Agentschap samen met het departement MOW aan de verdere kennisverspreiding van het afwegingskader, zodat het **snelheidsregime 30 km/u** een goed onderbouwde invoering kent, ter beveiliging van de actieve weggebruiker. In samenwerking met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) en het Departement MOW heeft AWV een brochure opgesteld met betrekking tot de **inrichtingsprincipes voor de lokale wegen** (ontsluitingswegen en erftoegangswegen). Hierin is ook een principe opgenomen omtrent de snelheidslimiet op deze wegen. Het is de bedoeling dat deze procedure goedgekeurd wordt door AWV en VVSG in 2023. We gaan verder met de toepassing van het kader snelheidsbeleid in samenwerking met de steden en gemeenten. Dit moet ertoe leiden dat de geldende snelheidslimieten duidelijk zijn voor alle weggebruikers en dat hiermee ook de verkeersveiligheid verhoogd wordt.

Op vlak van **snelheidshandhaving** nam AWV in 2022 verschillende acties in lijn met het regeerakkoord dat hierop wil inzetten. Er werd verder ook ingezet op de structurele vernieuwing van analoge **flitspaalinstallaties** alsook op het verhogen van het aantal **trajectcontroles**. Ook wordt ingezet op het maximaal in dienst houden van het bestaande patrimonium aan snelheidshandhavingsinstallaties. De digitalisatie van de flitspalen is in 2022 volgens plan verlopen. Op vlak van de trajectcontroles zijn er wel wat problematieken m.b.t. de werking van de installaties op het terrein omdat hierbij verschillende partijen betrokken zijn.

Een belangrijke doelstelling in kader van verkeersveiligheid blijft tot slot om de **veiligheid bij wegenwerken** te verhogen. AWV wil het aantal ongevallen en de ernst van de ongevallen voor en ter hoogte van wegenwerken (zoals in de filestaart) op autosnelwegen en op het onderliggende gewest- en gemeentewegennetwerk doen dalen en voerde hiervoor de campagne "rij veilig, wij veilig" met het oog op het verhogen van het bewustzijn over en de kennis van de mogelijke gevaarlijke situaties bij wegenwerken. De verhoogde **handhavingsinzet** werd verder gezet, waarbij er op vijf werven per jaar de inzet was van twee tot drie semivaste snelheidscamera's volcontinu en één mobiele trajectcontrole volcontinu. Daarnaast wordt ook mobiele filebeveiliging ingezet bij werven. AWV blijft ook de mogelijkheden bekijken voor een bijkomende mobiele trajectcontrole.

# 4 BESLUIT

Als besluit gaat een grote dank naar de klantendienstmedewerkers die 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 aankaartten.

## 4.1 REALISATIES IN 2022

Voor wat betreft het luik over de **werking van de Klantendienst** kunnen we een aantal verwezenlijkingen herhalen die reeds werden besproken in het hoofdstuk over Klantenbeleid. Eerst en vooral werkte de Klantendienst de grote **achterstand** weg in de loop van 2022. Dit zorgde niet alleen voor ademruimte voor het team maar ook voor een spectaculaire stijging in de tijdige behandeling van klantendossiers. Bovendien werd volop gewerkt aan de opmaak en de opvolging van de **standaardantwoorden**. Dit gebeurt in samenwerking met collega's op het terrein en met de communicatiedienst. Ook werd een **structurele opvolging van de cijfers** opgestart. Een maandelijks en driemaandelijks rapport wordt vanaf nu gecreëerd op basis van een aantal vooraf vastgelegde parameters. Uit de resultaten van deze rapporten zal blijken of de werking moet worden bijgestuurd. Ook organisatiebreed kunnen we hiermee aan de slag. Tot slot startten we **structurele nazorg** op. Ook wanneer een collega nog extra input aanlevert na het afsluiten van een dossier wordt de burger alsnog op de hoogte gebracht van hetzij een positieve hetzij een negatieve uitkomst in het dossier.

De **aanbevelingen** die we in ons vorige jaarrapport aanreikten, bespraken we op de interne overlegplatformen van het 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.

In het vorige jaarrapport stelden we de doelstelling om het aantal meldingen over **defecte wegverlichting** te doen dalen. Alhoewel er toch een lichte stijging is, konden we de stijging inperken door de verdere uitrol van het overschakelen naar LED-verlichting. Daarnaast zien we tegen onze verwachtingen in ook een daling van de klantenreacties over **maaien**. Dit heeft niet alleen te maken met duidelijke communicatie van AWV, waarbij informatie over maaien transparant ter beschikking gesteld wordt via Meldpunt Wegen, maar ook met campagnes zoals "Maai mei niet". Daarnaast hadden we een zeer droge zomer in 2022, waardoor er minder grasgroei was en er dus minder gemaaid moest worden.

We hoopten dat de **fietspadinvesteringen** meer en meer de gebruikers zouden bereiken. Dat de investeringen stilaan lonen, wordt duidelijk in het nieuwe fietspadenrapport dat AWV in 2022 publiceerde, gebaseerd op metingen uitgevoerd in 2020 en 2021, waarin de staat en inrichting van de fietspaden op gewestwegen wordt weergegeven. In vergelijking met het vorige rapport (meetjaar 2019) is de inrichting van de fietspaden er in alle provincies op vooruitgegaan. Globaal gezien is het aantal conforme fietspaden met 1,2% gestegen, wat betekent dat 47% van de fietspaden langs gewestwegen conform zijn ingericht. De staat van de fietspaden en dus het

fietscomfort is in vergelijking met het meetjaar 2019 eveneens gestegen. Globaal gezien scoort 60,5% van de fietspaden behoorlijk of beter. Ook hier een stijging van 4,2%. Vele projecten zijn nog lopende waardoor de resultaten nog niet zichtbaar waren tijdens de opmetingen voor de opmaak van het fietspadenrapport. Concreet ging het in 2022 over 63 miljoen euro aan relancebudget dat AWV voor fietsinvesteringen vastlegde en waarbij er op net geen 300 km fietspaden verbeteringen of vernieuwingen konden worden aangebracht. In totaal zal er voor 2022 op 150 locaties gewerkt zijn aan verbeteringen op vlak van veiligheid en comfort voor fietsers. Het gaat hierbij om structureel onderhoud van bestaande fietspaden. Daarnaast maakte AWV voor 2022 alle fietswerven zichtbaar op kaart, terug te vinden op de website. Alle fietsingrepen die op het terrein uitgevoerd werden of een opstart kregen het voorbije jaar (dus geen studies en onteigeningen, maar concrete zaken op het terrein) zijn hier terug te vinden. Het Agentschap zette dus duidelijk stappen in de goede richting, maar ook in 2023 moet AWV blijven inzetten op het verbeteren of aanleggen van de fietsinfrastructuur.

Afgelopen zomer publiceerde AWV een nieuw **vademecum voor fietsvoorzieningen** waarin nieuwe richtlijnen zijn opgenomen, bedoeld om wegbeheerders te helpen om future-proof fietsinfrastructuur aan te leggen, die voldoende breed is voor het huidige fietsverkeer én bijkomend fietsverkeer kan aantrekken. Deze nieuwe richtlijnen leggen de lat opnieuw hoger wat betreft het aanleggen van fietsinfrastructuur maar impliceren uiteraard niet dat huidige conforme fietspaden plots onveilig zijn.

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 het verkeersveiligheidsaspect in de praktijk wordt uitgerold. Om de verkeersveiligheid te verhogen wordt ingezet op verschillende aspecten:

- structurele ingrepen in het wegbeeld
- tijdelijke infrastructurele ingrepen
- handhaving

Voor andere aanbevelingen zetten we stappen vooruit, maar zijn we er nog niet. Denk hierbij aan de **organisatie van wegenwerken.**

Voor nog andere aanbevelingen bleef het bij een gedachtewisseling met de collega's van de verschillende afdelingen. Toch is ook dit waardevol, omdat het de bezorgdheden die burgers ons aanreiken extra onder de aandacht brengt.

Tenslotte blikt de Klantendienst hier graag terug op een aantal klachtenbeelden voor AWV uit het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2021:

**1. Trillingshinder**

*"De ombudsman is ontgoocheld over het gebrek van aanpak over trillingshinder. Waarbij het gebruik van de Duitse trillingsnorm aanvaard wordt door AWV, maar niet door de burger kan afgedwongen worden. En dat AWV eigen metingen zou kunnen doen, zoals wel voor geluid gebeurt, om zo expertise en goede praktijken op te bouwen."*

De DIN 4150-2 of SBR-richtlijn B controleert de trillingshinder voor personen in gebouwen. Nu zijn de waarden in de SBR-richtlijn B voor hinder naar personen streefwaarden, geen grenswaarden. Overschrijdingen van de streefwaarden worden best vermeden. Indien de streefwaarden worden overschreden dient dit de aanleiding te zijn voor overleg tussen de betrokken partijen. Er wordt dan best nagegaan wat de mogelijkheden zijn om de trillingen te verminderen. Vb: wegwerken niveauverschillen (bv. bij betonplaten), herstellen van losliggende betonplaten, putdeksels, putten, schade aan het wegdek (maar wel op een duurzame manier), lagere snelheid, meer handhaving van de snelheid...

Nu liggen deze streefwaarden voor trillingshinder voor personen vrij laag waardoor deze bijna altijd worden overschreden in alle woningen gelegen binnen de 15 meter van een gewestweg bij het kleinste niveauverschil. Om deze reden heeft AWV besloten zelf geen trillingsmetingen meer uit te

voeren maar er wordt in dat geval nagegaan wat de oorzaken zijn en welke de mogelijkheden zijn om de trillingen te verminderen, eventueel door eerst bijkomende valgewichtmetingen uit te voeren. Bovendien is er geen personeel voorzien om de trillingsmetingen uit te voeren en te interpreteren.

Bij klachten over trillingshinder gaat AWV (wegentoezichter) ter plaatse en gaat na wat de oorzaak kan zijn en welke mogelijkheden er zijn om de trillingen te verminderen, eventueel door eerst bijkomende valgewichtmetingen uit te voeren. Binnen de beschikbare budgetten wordt dus werk gemaakt om de oorzaak van het probleem op te sporen en het probleem zo snel als mogelijk op te lossen. Bij ingebrekestellingen wordt de juridische dienst betrokken.

DIN 4150-1 of SBR-A wordt gebruikt voor schade aan gebouwen. De streefwaarden van deze norm worden in de feiten zelden of nooit overschreden. Schadedossiers komen bij AWV terecht via de verzekeraar. Bij ingebrekestellingen wordt eveneens de juridische dienst betrokken.

**2. Verkeersveiligheid**

De Ombudsdienst onderschrijft de aanpak van AWV over het snelheidsbeleid, het beleid over voetgangersoversteken (zebrapaden) en verkeerslichtenregeling.

**3. Onderhoud van de infrastructuur**

*"De Ombudsdienst wees al in eerdere jaarverslagen op het belang om ook in de nodige onderhoudsbudgetten te voorzien om de bestaande infrastructuur in goede staat te houden en eventueel kleine ingrepen te kunnen doen. Ook het klachtenrapport van AWV wijst op deze problematiek en op de vrees dat dit het imago als dienstverlenende overheid niet ten goede komt. Het lijkt echter niet meteen de goede kant op te gaan. Waar de Ombudsdienst vroeger verzoekers nog gerust kon stellen dat die defecte straatverlichting bij de volgende driemaandelijkse onderhoudsbeurt wel zou meegenomen worden, blijkt er nu nog maar 1 onderhoudsbeurt per jaar te zijn. En ook in het maaien wordt er gesnoeid. De vrees van de klachtendienst dat dit het aantal klachten zal doen toenemen lijkt gerechtvaardigd, ook al probeert de Klantendienst proactief daarop in te spelen. AWV mag die aannemers die maaien best wat strakker in het gareel houden, want ook daarover zijn er jaarlijks klachten. Enerzijds aannemers die zonder meer te vroeg de volledige berm maaien, maar ook aannemers die een eventuele veiligheidsmaaibeurt veel te ruim opvatten. Anderzijds aannemers die blijkbaar te laat in gang schieten waardoor er klachten komen dat fiets- of voetpaden belemmerd worden door overhangende grassen. AWV betaalt de werken en dan is het niet te veel gevraagd dat AWV op de hoogte wordt gehouden van de geplande maaiwerken, zo kan eventueel ook preventief bijgestuurd worden. Trouwens stelt de Ombudsdienst geregeld verschillen vast in aanpak tussen de verschillende gebieden van AWV. Een meer uniforme aanpak is dus zeker nuttig."*

AWV zet met de aangepaste onderhoudsstrategie volop in op een uniforme aanpak. Uit analyses in 2022 bleek dat de geoptimaliseerde hoeveelheden om het beperkte budget volop in te zetten daar waar de verkeersveiligheid in het gedrang komt in alle afdelingen toegepast werd. De vrees van de ombudsman dat het aantal klachten zou stijgen door een daling in de onderhoudsbeurten van maaien blijkt - door allerhande omstandigheden - niet terecht te zijn. Voor het maaien ontvingen we in 2022 minder klantenreacties, bij openbare verlichting was er een heel lichte stijging te merken. Het is echter te vroeg om over een tendens te kunnen spreken.

**4. Fietsinfrastructuur**

*"De Ombudsdienst wees in vorige jaarverslagen al op het belang om fietsinfrastructuur future proof aan te leggen en is dan ook verheugd dat AWV de fietsbril op zet.*

*In dat kader past niet alleen een slimme verkeerslichtenregeling met een exclusieve groenfase voor actieve weggebruikers, maar misschien ook een slimme fietspadverlichting, waarbij het fietspad enkel verlicht wordt in een flow die de fietser volgt, eerder dan de keuze tussen wel of geen fietspadverlichting zoals nu het geval lijkt te zijn."*

AWV volgt de technologie op, maar van een veralgemeende invoering van fietspadverlichting die slim is, zijn we geen voorstander. Slimme fietspadverlichting waarbij een gebruiker effectief in een lichtbubbel beweegt is in de meeste gevallen geen wensscenario omwille van volgende redenen.

- Een fietser rijdt niet graag naar een donker gat. Als verlichting op een bepaald wegvak enkel aan gaat bij detectie zal het vervolgtraject dus nog donker zijn en zal dit weinig aantrekkingskracht hebben voor het fietsgebruik, ook al weet de gebruiker dat de verlichting aangaat bij een passage.
- De fietsers voelen zich bij "korte" volgtijden als een hotspot. Het is daardoor net een verhoging van het sociaal onveiligheidsgevoel.
- In een iets verstedelijkte omgeving is het niet realistisch om de fietser goed te detecteren. Hij kan van elke richting komen en aan elk kruispunt van richting veranderen, het aansturen is dan nodeloos complex.
- De installatiekost voor slimme verlichting is hoger en deze wordt niet terugverdiend door het eventueel verlaagd energieverbruik
- De winst op energieverbruik is marginaal en zeker bij intensief gebruik onbestaande.
- De complexiteit van het systeem neemt toe met als gevolg dat er meer componenten kunnen falen.
- Valse detectie (een vallend blad triggert sensor…) of geen detectie (mist, fietser is te snel…) zijn achilleshielen van de huidige systemen.
- Het fietsverkeer is goed te voorspellen gedurende de donkere periode waardoor een "goede tijd gebaseerd regime" volstaat.
- Het aan- en uitschakelen geeft een flitslicht en kan ook storend werken voor de biodiversiteit.
- Het is nuttig om slimme verlichting in te zetten op die locaties waar er extra voordeel is naar de omgeving.

*"Bij omleidingen wordt er meer en meer ook expliciet in een specifieke omleiding voor fietsers voorzien. Maar de vaststelling daarbij is vaak dat die omleidingen langer zijn dan deze voor het gemotoriseerde verkeer, terwijl dit uitgaande van het STOP-principe omgekeerd zou moeten zijn."*

De collega's werden nog eens gesensibiliseerd om dit principe meer te promoten in samenwerking met de lokale politiezones en de gemeenten bij werven op onze gewestwegen.

Jaarlijks wordt een uitgebreide analyse van de klantenreacties uitgevoerd. De leerpunten die elk jaar uit de analyse van de klantenreacties worden gedestilleerd, zijn kritische bronnen van informatie over hoe de klant met AWV en haar producten en diensten omgaat. De opvolging van deze leerpunten en de daaruit voortvloeiende verbeterinitiatieven verdienen de aandacht van de stuurgroepen van het Agentschap. Ook in dit jaarrapport formuleerden we opnieuw **aanbevelingen over de grootste bezorgdheden** die burgers met ons delen. Zo werken we stap voor stap verder aan continu verbeteren.

## 4.2 UITDAGINGEN IN 2023

We hebben als **Klantendienst** in 2023 alweer heel wat uitdagingen klaarliggen. In elk geval willen we onze **eigen werking** blijven onder de loep nemen en waar nodig bijsturen om niet alleen zelf te werken aan efficiëntie en effectiviteit maar ook om de werking van onze gehele organisatie te optimaliseren.

Om dit te realiseren, willen we:

- alles op alles zetten om onze klanten tevreden te maken. Dit houdt niet in dat AWV tegemoet komt aan de wensen van de klant maar wel dat die klant een tijdig, kwaliteitsvol en gemotiveerd antwoord krijgt.
- erop inzetten om geen nieuwe achterstand op te lopen. We bouwen aan een sterk team en zetten de samenwerking met 1700 verder.
- waken over het tijdig beantwoorden van de klantenreacties. Hiervoor werken we zowel aan de eigen interne procedure binnen de Klantendienst als aan de contacten met de andere collega's van AWV.
- voluit gaan voor een kwaliteitsvolle nazorg.
- meer inzetten op bemiddeling en verzoening door contact te nemen met de melder en met de collega's op het terrein.
- blijvend werken aan onze standaardantwoorden en deze waar nodig aanpassen.
- verder werken aan goede contacten met de regionale afdelingen en de districten. Wekelijks zal een medewerker van de Klantendienst aanwezig zijn in de VAC's, minstens jaarlijks zal er iemand aanwezig zijn in een district.
- over het muurtje kijken en door middel van een of meerdere bezoeken aan andere klantendiensten inspiratie opdoen. Hoe gaan zij om met werkdruk, mentale belasting, werkverdeling...
- samen met de IT-afdeling en de dataspecialisten werken aan een performante applicatie en aan een goede dataverzameling en -verwerking. Met de cijfers willen we ook onze collega's bij AWV tijdig inlichten bij problemen rond bepaalde knelpunten.
- last but not least vooral onze mensen niet vergeten. We zorgen voor opleiding maar ook voor begeleiding waar nodig. We werken aan een sterke teamgeest waarbij ieder teamlid zijn plaats vindt en zichzelf kan zijn.

Verder zijn er heel wat uitdagingen op vlak van **communicatie**. Deze moet nog proactiever en duidelijker in de toekomst. Het is belangrijk dat alle weggebruikers en omwonenden de nodige informatie kunnen vinden. Specifieke aandacht moet uitgaan naar de actieve weggebruiker aangezien deze meer en meer aan onze mouw zal trekken.

De nieuwe reguliere **onderhoudsstrategie** werd in 2022 uitgerold in het hele Agentschap. In 2023 dringt een evaluatie van de reguliere onderhoudsstrategie zich op, waarbij de werkwijze met de aangepaste frequenties om het budget zo efficiënt mogelijk in te zetten, onder de loep wordt genomen. Hierbij willen we dat de collega's leren van elkaar hoe er kan bespaard worden op hoeveelheden, maar toch de veiligheid voor de weggebruiker gegarandeerd blijft. Zo willen we in de toekomst verder inzetten op een versterkte samenwerking tussen de afdelingen met een uniforme, werkbare aanpak en keuzes.

Om de toekomstige mobiliteitsuitdagingen efficiënt aan te pakken en synergieën te creëren, blijven we werk maken van de verdere professionalisering van het Geïntegreerd Investeringsprogramma (GIP) en van een gezamenlijk **asset management binnen MOW**.

Ook in 2023 wordt een aanzienlijk bedrag voor **fietspadinvesteringen** voorzien. Het Agentschap kijkt zo ver mogelijk vooruit door nu al projecten in te plannen voor de komende jaren en daarbij de nodige procedures (denk aan studies, onteigeningen, vergunningsaanvragen…) op te starten. Anderzijds zet het ook heel hard in op structureel onderhoud van fietspaden om zoveel mogelijk het comfort voor de fietsers op de huidige fietspaden te verbeteren.

We merken al een paar jaar op rij dat **grondige wijzigingen aan verkeerslichten**, waar de keuze voor meer veiligheid in mindere of meerdere mate een gevolg heeft op de doorstroming, erg felle reacties kan uitlokken. We merken ook een stijging in het aantal meldingen over verkeerslichten. Uit analyse in 2022 bleek dat de afspraken bij grondige wijzigingen aan verkeerslichten niet door alle betrokken diensten toegepast worden. In 2023 willen we alle afdelingen stimuleren om de lokale besturen te informeren over de geplande aanpassingen van de nieuwe verkeerslichtenregelingen en de impact van deze aanpassingen. Daarnaast willen we deze lokale besturen als onze partners betrekken, zodat ook zij hun inwoners kunnen informeren over de wijzigingen aan de verkeerslichten op hun grondgebied.

In 2022 hebben we de komst van de **intelligente verkeerslichten** op het terrein voorbereid op een 100-tal kruispunten in Vlaanderen. Tot nu toe zijn 22 kruispunten al effectief uitgerust met intelligente(re) soft- en hardware. In 2023 zetten we dit werk verder en zullen we de nieuwe verkeerslichten aansluiten op de Mobilidata-systeemarchitectuur, om de diensten effectief tot bij weggebruikers te brengen.

Het blijft een uitdaging om de **communicatie bij wegenwerken** op punt te stellen. De meeste vragen gaan over de bereikbaarheid van woningen en bedrijven. Er wordt intussen door AWV al gebruik gemaakt van een vast sjabloon om bewonersbrieven op te maken. Maar zowel de werfverantwoordelijken van AWV als de aannemers moeten blijvend bewust gemaakt worden van het belang van een duidelijke en tijdige communicatie naar omwonenden toe.

Een tweede pijnpunt in de communicatie bij wegenwerken is de combinatie van wegenwerken en maatregelen voor fietsers. Extra aandacht blijft geboden in de vorm van aparte omleidingen, specifiek naar fietsers gerichte communicatie zowel via bewonersbrieven en digitale communicatie als op de werf zelf, goede signalisatie…

Tenslotte blijft het **verhogen van verkeersveiligheid** bovenaan de prioriteitenlijst staan, waarbij we op verschillende fronten inzetten.

- We pakken de openstaande 178 gevaarlijke punten van de 300 punten uit de lijst van gevaarlijke punten aan. Voor 96 van die 178 punten is reeds een oplossing in zicht: de werken zijn in uitvoering, de uitvoering staat concreet gepland of de uitvoering is in voorbereiding.

- We implementeren momenteel de bijkomende beveiliging van oversteekvoorzieningen voor fietsers en voetgangers op het terrein met behulp van de relancemiddelen naar aanleiding van een nieuw dienstorder hierover.

- Het richtlijnenkader rond het aanbrengen van voetgangersoversteken wordt in 2023 in samenwerking met het departement MOW en heel wat stakeholders afgewerkt en ruim verspreid.

- In 2023 blijven we inzetten op de aanleg van veilige en comfortabele fietsinfrastructuur. Daarbij focussen we op het wegwerken van gevaarlijke punten voor fietsers, o.a. door het uitrusten van fietsoversteken met punctuele verlichting.

- Voor de conflicten en risico's met voetgangers en fietsers hebben we bijzondere aandacht voor de verdere uitrol van het Actieplan Verkeerslichten op basis van het nieuwe afwegingskader Conflictvrij regelen.

- Ondersteuning van de lokale besturen blijft eveneens een speerpunt in het werkprogramma 2023. Voor de schoolgaande jeugd voorzien we opnieuw de nodige middelen om schoolomgevingen en schoolroutes via een subsidie aan steden en gemeenten ook met kleine ingrepen veiliger te maken.

- We gaan verder met de toepassing van het kader snelheidsbeleid in samenwerking met de steden en gemeenten. Dit moet ertoe leiden dat de geldende snelheidslimieten duidelijk zijn voor alle weggebruikers en dat hiermee ook de verkeersveiligheid verhoogd wordt.

- We zetten verder in op snelheidshandhaving, waarbij we analoge flitspaalinstallaties structureel vernieuwen, het aantal trajectcontroles verhogen en het bestaande patrimonium aan snelheidshandhavingsinstallaties maximaal in dienst houden.

- Een belangrijke doelstelling in kader van verkeersveiligheid blijft om de veiligheid bij wegenwerken te verhogen. We willen het aantal ongevallen en ernst van de ongevallen voor en ter hoogte van wegenwerken (zoals in de filestaart), op autosnelwegen en op het onderliggende gewest- en gemeentewegennetwerk doen dalen. We zetten de verhoogde handhavingsinzet verder, waarbij we twee tot drie semi-vaste snelheidscamera's volcontinu inzetten en één mobiele trajectcontrole volcontinu inzetten op vijf werven per jaar. Daarnaast voorzien we ook mobiele filebeveiliging bij werven. We blijven mogelijkheden bekijken voor een bijkomende mobiele trajectcontrole.

Kortom, heel wat uitdagingen waar we als Agentschap in 2023 mee aan de slag gaan!

## Figuren

Figuur 1: hoedanigheid van de melder in dossiers bestemd voor AWV

Figuur 2: hoe bereiken onze klanten ons

Figuur 3: wie neemt contact met ons op

Figuur 4: cijfers over het knelpunt overgroeiende beplanting en onderhoud bermen

Figuur 5: verwerking dossiers binnen de Klantendienst en met input

Figuur 6: aantal klachten tegenover meldingen

Figuur 7: aantal verzoeningen in klachtendossiers

Figuur 8: totaal aantal dossiers, ontvangen door de Klantendienst

Figuur 9: aantal dossiers bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst

Figuur 10: totaal aantal klantenreacties verwerkt door de Klantendienst

Figuur 11: aantal klantenreacties bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst

Figuur 12: termijn openstaande dossiers in aantal werkdagen in 2022

Figuur 13: tijdigheid doorheen 2022

Figuur 14: tijdigheid verwerking binnen Klantendienst doorheen 2022

Figuur 15: tijdigheid verwerking binnen Klantendienst tussen 1 juli en 31 december 2022

Figuur 16: tijdigheid dossiers met input doorheen 2022

Figuur 17: tijdigheid dossiers met input tussen 1 juli en 31 december 2022

Figuur 18: afsluiten met als reden geen input in dossiers met input

Figuur 19: indeling klanten over laatste jaren heen

Figuur 20: onderverdeling in hoofdcategorieën

Figuur 21: indeling hoofdcategorieën in knelpunten

Figuur 22: de top tien van de knelpunten

Figuur 23: weetjes over het verledden van de openbare verlichting

Figuur 24: resultaten klantentevredenheidsonderzoek

Figuur 25: veelmelders

Figuur 26: knelpunten binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud

Figuur 27: infrastructuurtype bij de hoofdcategorie Vraag om onderhoud

Figuur 28: infrastructuurtype bij knelpunt Staat in de hoofdcategorie Vraag om onderhoud

Figuur 29: knelpunten binnen de hoofdcategorie Beleid

Figuur 30: meldingen Vraag om onderhoud infrastructuurtype fietspad

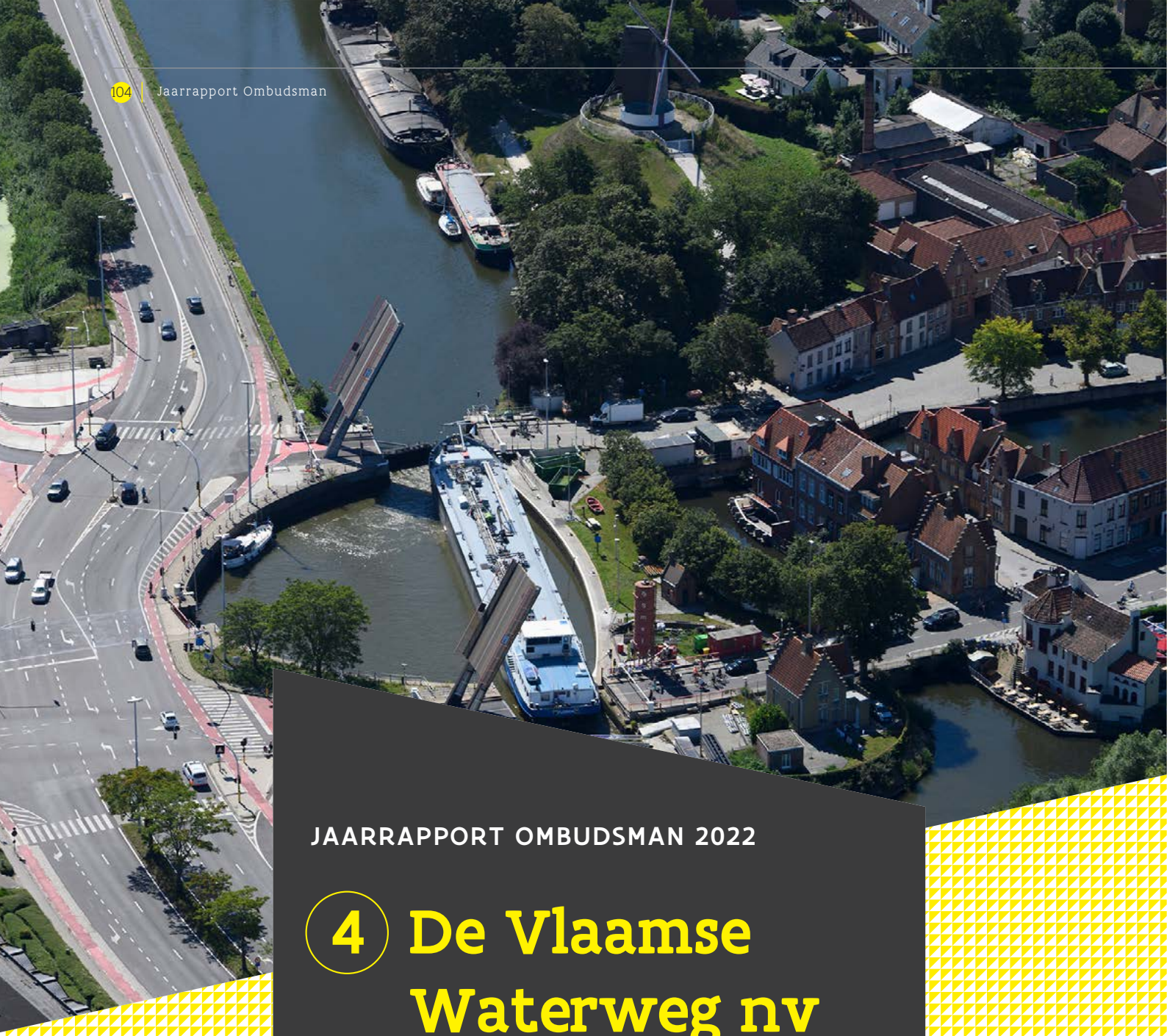
Figuur 31: fietswerven in 2022

Figuur 32: dossiers met knelpunt Technische defecten

Figuur 33: knelpunten binnen de hoofdcategorie Wegenwerken

Figuur 34: wegenwerken en fietsers

Figuur 35: knelpunten binnen de hoofdcategorie Inrichting van de weg(infrastructuur)



JAARRAPPORT OMBUDSMAN 2022

# 4 De Vlaamse Waterweg nv

# INHOUD


1 **INLEIDING** **106**

2 **KLANTENBELEID** **107**

3 **HET BEELD VAN 2022** **108**

3.1 Staat van het patrimonium 108

3.2 Het e-loket van de Vlaamse Waterweg 108

3.3 Snoeiwerken en hakhoutbeheer naast de waterwegen 109

3.4 Hinder door uitvoering van werken door de Vlaamse Waterweg 109

3.5 Bediening van kunstwerken en lange wachttijden 109

3.6 Specifieke klantenreacties in 2022 110

4 **BESLUIT** **111**

# 1 INLEIDING

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

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

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

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

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

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

In hoofdstuk 2 lichten we toe hoe De Vlaamse Waterweg in 2022 is omgegaan met haar klachten- en klantenbeleid. Ook de belangrijkste cijfers van 2022 worden hier besproken.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de belangrijkste thema's van 2022. 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 2023 geformuleerd.

# 2 KLANTENBELEID

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

De Vlaamse Waterweg biedt verschillende **contactmogelijkheden** aan **op haar website**. Een duidelijke driedeling 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 sluikstort 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.

Klachten worden geregistreerd in een **databank**. Momenteel verloopt dit proces nog manueel. De eerste stappen zijn reeds enige tijd 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. Door technische redenen is deze applicatie niet verder ontwikkeld in 2022. De doelstelling is om dit alsnog te finaliseren in 2023.

In 2022 werden **203 klachten** ontvangen, hetgeen een stijging betekent van 27% ten opzichte van vorig jaar (159 klachten).

Van deze 203 klachten waren er 193 klachten ontvankelijk. Tien 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.

43 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.

**90%** van de ontvankelijke klachten werd **binnen** een **termijn** van 45 kalenderdagen beantwoord (174 van de 193 ontvankelijke klachten). In 2021 werd 88% van de klachten beantwoord binnen deze termijn. De **gemiddelde antwoordtermijn in 2022 bedraagt circa 21 dagen** in vergelijking met 14 dagen in 2021.

Daarnaast kwamen in 2022 via het contactformulier op de website van De Vlaamse Waterweg **759 vragen, meldingen en suggesties** binnen. Dat is een daling van 11% ten opzichte van het jaar ervoor (857 meldingen e.d.).

In totaal zijn er dus voor 2022 **circa 962 klantenreacties** ontvangen en behandeld.

# 3 HET BEELD VAN 2022

In dit hoofdstuk gaan we in op de grootste bekommernissen van onze klanten in 2022.

## 3.1 STAAT VAN HET PATRIMONIUM

Burgers blijven vooral **problemen en defecten** signaleren (123 meldingen, +37%). Denk aan het melden van hinder, beschadigingen, vervuiling, enzovoort. In de meeste gevallen hebben onze mensen op het terrein al de nodige vaststellingen gedaan, maar we verwelkomen uiteraard iedere melding om de staat van onze waterwegen, kunstwerken, jaagpaden en terreinen op peil te houden.

We ontvangen hierbij vooral meldingen van **zwakke weggebruikers over het jaagpad**. Dit aandeel is nagenoeg stabiel gebleven (37% vs. 43%). Het is niet verwonderlijk dat hierover heel wat meldingen toekomen. Meer dan 2.000 kilometer aan jaagpaden vervullen immers een belangrijke rol in het woon-werkverkeer en in de recreatie van de Vlaming. Daarom draagt De Vlaamse Waterweg nv – onder meer via relancemiddelen – bij aan het in goede staat houden van de jaagpaden, het optimaliseren van fietsverbindingen en het aanleggen van fietsersbruggen.

Het merendeel van de ontvangen klachten betreft, net als de meldingen, de staat van het patrimonium (85 klachten). Het betreft bijvoorbeeld verzakkingen of omhoogstekende boomwortels op het jaagpad die gevaarlijk zijn voor fietsers, de aanwezigheid van onkruid, de wijze waarop het onderhoud gebeurde en de aanwezige fauna en flore werd verwijderd, drijfvuil, …

## 3.2 HET E-LOKET VAN DE VLAAMSE WATERWEG

Het tweede meest voorkomende thema bij de meldingen waren vragen over het **e-loket** van De Vlaamse Waterweg nv (63). De daling met 19% ten opzichte van het jaar ervoor is logisch te verklaren. Het e-loket van De Vlaamse Waterweg werd immers begin 2021 in gebruik genomen. Ondertussen vindt de burger beter de weg naar de toepassing. Momenteel wordt er nog het meest geïnformeerd naar de stand van zaken van lopende aanvragen. Hoewel de status ervan op hoofdlijnen raadpleegbaar is, besliste De Vlaamse Waterweg om het e-loket in 2023 te koppelen met DOSIS (Dossier Status Informatie Systeem) van Digitaal Vlaanderen, waardoor de status van een dossier in de toekomst nog beter opgevolgd kan worden door de aanvrager, via Mijn Burgerprofiel of het ondernemingsloket.

## 3.3 SNOEIWERKEN EN HAKHOUTBEHEER NAAST DE WATERWEGEN

De top drie van meldingen wordt net zoals in 2021 vervolledigd door **snoeiwerken en hakhoutbeheer** naast de waterwegen (47), maar het aantal meldingen nam wel significant af (-37%). Met de invoering van het charter voor een uniform en oordeelkundig groenbeheer langs Vlaamse (water)wegen stroomlijnt het beleidsdomein MOW sinds 2022 het groenbeheer langs wegen en waterwegen en drijft het de communicatie en samenwerking met lokale besturen en burgers op. Door beter te communiceren over waar het hakhoutbeheer nodig is, vergroten we het draagvlak en verlagen we het aantal klachten en meldingen.

Wat in 2022 opviel, is het stijgend aantal meldingen over invasieve plantensoorten. Denk aan Japanse Duizendknoop of Reuzebereklauw. Als beheerder is De Vlaamse Waterweg verantwoordelijk voor de 'deugdelijke staat' van de terreinen en dus ook de verwijdering/beheersing van deze invasieven. Mede dankzij de meldingen van burgers kunnen we snel en adequaat reageren, zodat afhankelijk van de omvang van de besmetting en de middelen die kunnen ingezet worden, deze invasieve soorten uitgeroeid of ingedijkt kunnen worden. Wanneer de haard echter te omvangrijk is, is het, in afwachting van een beheerplan, aangewezen om een nulbeheer toe te passen. Resultaten uit veldproeven door het INBO geven immers aan dat duizendknoopruigten minder sterk uitbreiden wanneer ze onaangeroerd blijven. Zo blijven deze meldingen dus (terug)komen.

## 3.4 HINDER DOOR UITVOERING VAN WERKEN DOOR DE VLAAMSE WATERWEG

Net zoals de informatiepagina en overzichtskaart van het hakhoutbeheer, probeert De Vlaamse Waterweg haar website en projectpagina's zo actueel mogelijk te houden. Daardoor kunnen we in de meeste gevallen voor het antwoord op vragen over projecten doorverwijzen naar bestaande informatie. Zo werd zesenveertig keer de **timing van een werf of project** bevraagd, lopend of toekomstig (-30%). In eenentwintig gevallen werden er vragen gesteld over een **actuele omleiding of hinder** voor het verkeer (-47%). Meestal konden we bevestigen dat de gepubliceerde informatie nog steeds actueel was. Soms werd de projectpagina aangevuld of aangepast

Ook via de klachtenmailbox werden een 40-tal klachten ontvangen naar aanleiding van hinder door de uitvoering van werkzaamheden door De Vlaamse Waterweg. Vooral de werken aan de Meulestedebrug te Gent en de bijhorende omleiding van het vrachtverkeer leidden tot meerdere klachten van omwonenden. De Vlaamse Waterweg heeft in de mate van het mogelijke inspanningen geleverd om de verkeerssituatie te optimaliseren (bijvoorbeeld door het voorzien van een bijkomende parkeerstrook voor de bewoners, het invoeren van een snelheidsbeperking, ...).

## 3.5 BEDIENING VAN KUNSTWERKEN EN LANGE WACHTTIJDEN

Zoals voorgaande jaren heeft een aantal klachten betrekking op de **bediening van de kunstwerken** van onze organisatie (24). 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 sluiskolken 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.

De Vlaamse Waterweg investeert in het digitaliseren van het volledig scheepvaartproces, waardoor het mogelijk wordt om de scheepvaartbegeleiders van alle noodzakelijke data te voorzien, zodat zij op basis van alle beschikbare data een zo goed mogelijke planning kunnen opmaken.

Het correct toepassen van alle afspraken, zowel door de scheepvaartbegeleiders als door de binnenvaartondernemers, creeërt een 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.

De Vlaamse Waterweg communiceert ook via **scheepvaartberichten** over de bediening van de kunstwerken.

Soms wordt ook gevraagd waarom een brug wordt geopend tijdens de **volle ochtend- of avondspits**. 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 ook 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 ongeveer 70 miljoen ton goederen vervoerd. Hierdoor worden jaarlijks bijna 3 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.

Net als de voorgaande jaren moest 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 echter oplopen, hetgeen aanleiding kan geven tot reacties en meldingen. De redenen hiervoor worden aan de klanten meegedeeld zodat de klant zicht krijgt op het schutproces.

## 3.6 SPECIFIEKE KLANTENREACTIES IN 2022

Naast de veel voorkomende thema's waren er ook specifieke onderwerpen die in 2022 de kop opstaken. Zo had de droge zomer niet alleen een impact op de waterkwantiteit , maar ook op de kwaliteit ervan. Zo werden er heel wat captatie- en recreatieverboden ingesteld vanwege de aanwezigheid van **toxische blauwalgen**. Dit had zijn gevolgen voor de **waterrecreatie** in Vlaanderen. Zo informeerden zes watersportclubs en evenementorganisatoren naar de opheffing van lokale verboden, wanneer de blauwalgen visueel verdwenen waren. De Vlaamse Waterweg heft deze verboden op na de nodige controles en staalnames, conform het huidig Vlaams afwegingskader, maar stelde vast dat deze manier van werken meer tijd in beslag neemt dan de sector verwacht. We hebben daarom het initiatief genomen om in samenspraak met het Agentschap Zorg & Gezondheid en de Vlaamse Milieumaatschappij de procedure te stroomlijnen tegen komende zomer.

# 4 BESLUIT

In 2022 heeft De Vlaamse Waterweg circa 962 klantenreacties ontvangen, waaronder 203 'klachten' en 759 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:

- De staat van het patrimonium,
- Het e-loket,
- Snoeiwerken en hakhoutbeheer,
- Hinder door uitvoering van werkzaamheden,
- De bediening van de kunstwerken en lange wachttijden,
- Specifieke klantenreacties.

Deze thema's volgen in grote lijnen de trends van de vorige jaren en liggen in lijn met de activiteiten van De Vlaamse Waterweg.

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.

KLANTENRAPPORT 2022

# 5 VVM De Lijn

# INHOUD


1 **VOORWOORD** **114**

2 **KLANTENBELEID** **115**

2.1 Klantenbeleid bij De Lijn 115

2.2 Communiceren met je klant 116

2.3 Klanten en hun feedback 119

2.4 Waar kunnen we verbeteren 120

3. **HET BEELD VAN 2022** **122**

3.2 De Kern 122

3.1.1 Service 123

3.1.2 Stiptheid 123

3.1.3 Vervoersbewijzen 124

3.1.4 Informatie 125

3.2 In de kijker 127

3.3 Maatschappelijk relevant 130

3.3.1 De Lijn als inclusieve onderneming 130

3.3.2 Beweeg mee naar minder $CO_2$ 132

3.3.3 Leerlingenvervoer: We hebben sprong gemaakt na 2021 133

3.3.4 Boete bij De Lijn voor de minderjarige overtreders 133

4. **BESLUIT** **134**

5 **BIJLAGEN** **135**

5.1 Bijlage: Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2022 135

5.2 Bijlage: De Klantendienst bemiddelt en compenseert 143

5.2.1 Algemeen 143

5.2.2 Compensaties 143

5.2.3 Bemiddeling 145

5.3 Bijlage: Rapport administratieve boetes De Lijn 2022 146

5.3.1 Algemeen 146

5.3.2 Reacties – 1ste fase procedure 146

5.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure 146

5.3.4 Samenvatting 147

5.3.5 Specifiek pv's voor het niet dragen van een mondmasker 147

# 1 VOORWOORD

**Meer reizigers, en dus meer vragen en klachten**

Het lijkt al lang geleden... maar begin januari 2022 konden we niet naar de bioscoop en mochten we maar met maximaal twee personen winkelen. Het nieuwe jaar startte toen met tal van coronarestricties. De laatste maatregelen voor het openbaar vervoer werden pas opgeheven in mei.

De Lijn telde zo begin 2022 een daling van de reizigersaantallen van 40% ten opzichte van het niet-Covid jaar 2019. **Na het opheffen van de coronaregels keerden veel reizigers terug**. Eind vorig jaar had De Lijn wel nog ongeveer 10 à 20% minder reizigers ten opzichte van 2019.

Samen met de stijging van het aantal reizigers zagen we ook het aantal klachten opnieuw toenemen. We klopten af op 58 169 klachten en zitten daarmee ongeveer op hetzelfde aantal als precorona.

'Stiptheid' en 'service chauffeur' zijn net als de vorige jaren verantwoordelijk voor de meeste klachten.

We zien bij beide categorieën een postcorona effect. Onze **stiptheid** kwam opnieuw erg onder druk te staan door de sterk toegenomen verkeersdrukte eens de coronamaatregelen wegvielen. Bovendien kregen we het door de snel aantrekkende arbeidsmarkt erg moeilijk om chauffeurs te vinden. Dat laatste maakte helaas dat we zeker de regio's waar de krapte op de arbeidsmarkt erg nijpend is, noodgedwongen ritten moesten schrappen. Eind 2022 was ons personeelsbestand wel opnieuw op een werkbaar niveau met dank aan de doorgedreven rekruteringsinspanningen.

Ook in 'service chauffeur' zien we een postcorona impact. Hoewel **onze chauffeurs** onze sterkhouders zijn, zoals jaar na jaar blijkt uit onze klantentevredenheidsmeting, zijn ze ook een bron van ergernis. Logisch want, hij of zij is het eerste contactpunt voor wie onderweg is met De Lijn. Na het wegvallen van de plastiek folies, die onze chauffeurs tijdens corona afscheidden van onze reizigers, hadden de klanten en chauffeurs weer meer en vaker contact ... en dat leidde zoals bij alle menselijke contacten soms tot meer misverstanden of fricties.

Niet alleen corona kleurde ons afgelopen jaar. In de zomer van 2022 ondertekenden we een **nieuw openbaredienstencontract** met de Vlaamse Regering: een nieuw contract met engagementen tot en met 2027. Klantvriendelijkheid, efficiënte en duurzaamheid zijn de drie grote pijlers voor de komende jaren. De klant blijft centraal staan in het hart van onze werking.

# 2 KLANTENBELEID

## 2.1 KLANTENBELEID BIJ DE LIJN

**Strategisch beleid gericht op de klant**

Passie voor de klant is al vele jaren één van de bedrijfswaarden van De Lijn. Het is onze ambitie om in alles wat we doen, de klant centraal te zetten. Dat engagement werd vorig jaar prominent opgenomen in ons nieuwe openbaredienstencontract, de overeenkomst tussen De Lijn en de Vlaamse Overheid. Klantvriendelijkheid is één van de drie strategische pijlers.

Het openbaredienstencontract omschrijft ook wat de klant van De Lijn mag verwachten in de komende jaren. De Lijn zet verder in op kwaliteitsvol en aantrekkelijk openbaar vervoer. Ze is een mobiliteitspartner waar reizigers, lokale besturen, en vervoerregio's op kunnen rekenen. De Lijn biedt een fijnmazig vraaggestuurd openbaar vervoernetwerk aan, met snelle verbindingen. Bovendien zet De Lijn de komende jaren extra in op het dynamisch en snel kunnen reageren op een veranderende mobiliteitsvraag. De vraag naar openbaar vervoer evolueert immers constant. De Lijn monitort en evalueert die evolutie permanent. Naast een jaarlijkse globale evaluatie van het aanbod en eventuele aanpassingen, kan De Lijn in nauw overleg met de vervoerregio's ook autonoom overgaan tot bepaalde tussentijdse aanpassingen van het aanbod, bijvoorbeeld naar aanleiding van de opening van een groot ziekenhuis, een langdurige omleiding met grote impact, etc. Het kader voor die zogenaamde 'gekaderde flexibiliteit' wordt de komende maanden verder uitgewerkt.

Ook de betrouwbaarheid en stiptheid van het vervoersaanbod worden verder verbeterd. Er wordt ook verder ingezet op het comfort en de properheid van de voertuigen. De toegankelijkheid van het aanbod moet omhoog, zowel wat de fysieke toegankelijkheid van voertuigen en haltes betreft, als de digitale inclusie. De Lijn streeft tot slot naar correcte, betrouwbare, up-to-date en consistente realtime informatie op al haar infokanalen, en dit niet alleen voor de eigen diensten, maar ook voor de diensten van andere aanbieders indien beschikbaar.

Wat opgenomen werd als strategische doelstelling in het openbaredienstencontract wordt elk jaar concreet vertaald in operationele doelstellingen voor het komende jaar. Zo werd voor 2023 bepaald dat De Lijn voor de pijler klantvriendelijkheid extra zal focussen op de betrouwbaarheid en stiptheid van de dienstverlening en de verdere verbetering van de realtime reizigersinformatie.

### Meten van klanttevredenheid

Klachten zijn een rijke bron van informatie over hoe reizigers onze service ervaren. Maar klantentevredenheid meet je niet alleen aan de hand van klachten. Om inzicht te verkrijgen in reizigerstevredenheid, worden reizigers doorheen het jaar bevraagd. Dat resulteert in een jaarrapport. Sinds 2019 is het departement voor Mobiliteit en Openbare Werken de aanbestedende partij voor dit onderzoek, in nauwe samenwerking met De Lijn.

Het onderzoek bepaalt enerzijds de relatie van klanten tot De Lijn en anderzijds drivers die deze relatie beïnvloeden en de dienstverlening kenmerken zoals reisinformatie, aantal ritten, traject, verkooppunten, prijs, halte, stiptheid, hoffelijkheid medereizigers, drukte, chauffeur, comfort, properheid, veiligheid en overstappen. De vragenlijst wordt zo veel mogelijk consistent gehouden over de metingen heen om vergelijkingen over de tijd mogelijk te maken en zodoende positieve en/of negatieve trends vast te stellen.

## 2.2 COMMUNICEREN MET JE KLANT

### De stem van de klant

*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 Lijn registreert en analyseert heel wat klantenreacties op jaarbasis waardoor we in staat zijn om onze service adequaat te beoordelen. Toch is er nog ruimte voor verbetering. De meeste gesprekken met de reiziger zijn immers mondeling en worden door chauffeur, Lijnwinkelmedewerker, controleur of call agent gevoerd en hier is de **informatiedoorstroming** met betrekking tot 'customer experience' nog voor verbetering vatbaar.

We horen regelmatig dat reizigers mondiger zijn geworden en hun grieven vlugger kenbaar maken. De Lijn ziet hier een opportuniteit. We gaan meer **in dialoog** en betrekken de reiziger in de ontwikkeling van bepaalde producten zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van de app van De Lijn. Een beta-community test de app en deelt ervaringen op een digitaal forum van softwareontwikkelaars. De feedbackknop in de app van De Lijn wordt niet enkel gebruikt om technische fouten te melden. We ontvangen via dit kanaal ook informatieve vragen en klachten die behandeld worden door de Klantendienst.

De medewerker van De Lijn, belast met het beantwoorden van klantenreacties, maakt gebruik van professionele communicatie software om met klanten in dialoog te gaan. We zetten in op **de klant zijn voorkeur van communiceren**. Wil de reiziger ons contacteren via een contactformulier of een sociale mediabericht, beide kanalen zijn mogelijk. Contacteert de reiziger ons mondeling met een melding, dan zal de call agent of Lijnwinkelmedewerker de melding of klacht noteren in dezelfde tool voor verdere opvolging.

We focussen ons er op de **service continue te verbeteren** en tendensen te signaleren. We moeten luisteren naar klanten: wat verloopt goed en wat vindt deze minder fijn. Via de Klantendienst horen we vooral de verhalen als iets niet naar verwachting verloopt. Marktonderzoek vult het beeld aan.

Onze **focus** moet ook gericht zijn op de niet-reizigers en omwonenden. De burger die rechtstreeks of onrechtstreeks met De Lijn te maken krijgt. We denken hier aan omgevingsoverlast, schadedossiers,....

## Vraag, melding of klacht...

Een klantendienstmedewerker gaat na of we te maken hebben met een vraag, melding of klacht en prioriteert deze naar urgentie. Deze indeling op soort klantenreactie bepaalt de opvolgingsactie binnen De Lijn. (tabel 2: Aantal contacten op soort klantenreactie)

**Informatieve vragen** worden zoveel mogelijk beantwoord door eerstelijnsmedewerkers. We spreken hier voornamelijk over het verlenen van reis- en productinformatie. Als het antwoord niet dadelijk voorhanden is, zal een tweedelijnsmedewerker ingeschakeld worden om de vraag ten gronde te behandelen met hulp van andere diensten binnen De Lijn. Deze klantendienstmedewerker zal de melder informeren en het antwoord beschikbaar maken voor alle eerstelijnsmedewerkers, zodat bij een volgende gelijkaardige vraag de klant vlugger wordt geholpen. Hier maakt De Lijn gebruik van het Helpcenter voor klant en medewerker, een kennisdatabank waar veel gestelde vragen (FAQ's) worden opgenomen.

Contacten met de klant over aanpassingen aan zijn/haar abonnement worden ingedeeld onder '**service taken**'. Het is een specifieke categorie zoals ook het opmaken van 'verstoringsattesten' of het behandelen van een vraag over een 'verloren voorwerp'. Deze contacten met klanten volgen een specifiek opvolgingsproces binnen De Lijn en zijn al dan niet geautomatiseerd.

Een **klacht** over een situatie die niet gewenst is en verbetering of nazorg vereist, wordt door de medewerker ingedeeld als incident. Incidenten zijn voor De Lijn het stuurmiddel, additioneel aan marktonderzoek, om service te verbeteren.

Gevoelige klantenreacties worden nauwer opgevolgd door de Klantendienst. Deze klantenreacties zijn urgent en vereisen diepgaander interactie tussen klant en diensten van De Lijn. De **communicatietool** om klantenreacties te beantwoorden, sorteert en verdeelt klantenreacties in te behandelen wachtrijen, zo ook deze gevoelige klantenreacties die dadelijk onder de aandacht komen van teamleiders en specialisten. De Klantendienst van De Lijn behandelde 38.990 meldingen urgent waarvan 4.415 meldingen zijn toegewezen aan een klacht.

Soms krijgen we meerdere klachten over een gekend **probleem**. Deze klachten worden gebundeld in een dossier om informatie gericht te bundelen en opvolging te vereenvoudigen. We trachten hier intern beter te communiceren en samenwerking tussen verscheiden diensten bij De Lijn te bevorderen.

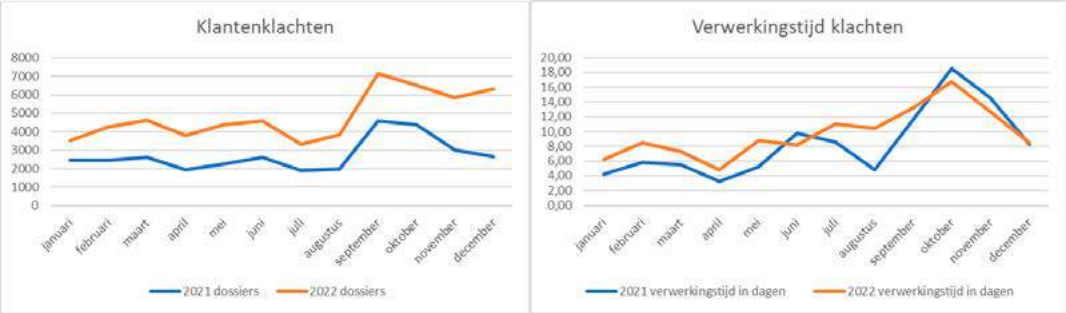
Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 120

## Contact met De Lijn – Kanalen

**Klantenzorg** begint met goede service te verlenen en bereikbaar te zijn voor een gesprek.

De Lijn beschikt over heel wat digitale tools om klanten op elk moment van de dag te **ontzorgen**. Services die informeren of de reiziger/klant in staat stellen om bepaalde taken zelfstandig uit te voeren, zonder tussenkomst van een medewerker van De Lijn.

Wil je ondanks alle digitale tools toch in contact treden met De Lijn? Dat kan en klanten deden dit vorig jaar meer dan in de voorgaande jaren. De contactdiensten van De Lijn beantwoorden vorig jaar 43.522 mails, behandelden 180.461 contactformulieren, voerden 147.966 telefonische gesprekken en 19.588 sociale media privégesprekken. Dit stijgende volume aan **klantencontacten** had wel zijn weerslag op bereikbaarheid en verwerkingstijden. Omgaan met klachten vraagt tijd omdat hier heel wat onderzoek mee gepaard gaat. We noteren over alle kanalen heen 58.169 klachten.




De Klantendienst is opgebouwd als een helpdesk met een eerstelijnsdienstverlening voor rechtstreekse contacten met de klant en een tweedelijnsdienstverlening om de communicatie te borgen binnen De Lijn.

**De Klantendienst** fungeert samen met **dienst Abonnementen** als een backoffice. Beide diensten behandelen de meeste contactformulieren en mails en ondersteunen de eerstelijnsmedewerkers in hun dagelijkse contacten met de klant.

**De LijnInfo**, het callcenter van De Lijn, verwerkte vorig jaar in tegenstelling tot onze schriftelijke kanalen minder telefonische gesprekken. Dat telefonie jaarlijks wat inboet in volumes, heeft te maken met de digitale transformatie. Er is meer informatie beschikbaar via web en app, waardoor een telefoongesprek minder nodig wordt. Het blijft echter een belangrijk eerstelijnskanaal als men spreekt over inclusie en persoonlijke interactie met reizigers.

Ook de **Lijnwinkel** blijft een plek waar reizigers terecht kunnen voor een persoonlijke aanpak. Medewerkers van een Lijnwinkel zijn zeer goed op de hoogte over wat reilt en zeilt binnen De Lijn. Reizigers kunnen hier steeds terecht met allerlei vragen.

Het **webcare**-team monitort voor De Lijn de sociale media en geven waar nodig duiding bij nieuwsberichten en verstoringen. Conversation agents brengen reizigers in contact met andere diensten van De Lijn en bij het voeren van privégesprekken handelen zij als eerstelijnsmedewerkers bij informatieve vragen en service taken.

Alle kanalen worden onderworpen aan een **kwaliteitsmeting**. Als klanten ons melden dat ze ontevreden zijn over een gevoerd gesprek of een ontvangen antwoord, komt de klantenreactie opnieuw open ter behandeling. De Klantendienst probeert na te gaan waar het misliep en stuurt bij indien mogelijk.

Twee jaar geleden hebben we ons Helpcenter met informatie voor klant en medewerker gelanceerd. ***Vragen & Contact, één plaats voor al je antwoorden***, krijgt dit jaar een grondige update om de klant nog beter te dienen.

## 2.3 KLANTEN EN HUN FEEDBACK

De Lijn hecht een groot belang aan feedback over de kwaliteit van het klantencontact. Reizigers die in contact komen met de Klantendienst, dienst Abonnementen, Lijnwinkel, LijnInfo en webcare, worden regelmatig bevraagd. Een **tevredenheidsmeting** met een dubbel doel: Kunnen we ontevredenheid ombuigen en kunnen we lessen trekken om het in de toekomst beter te doen?

Feedback van de klant is een extra stuurmiddel binnen klantenzorg om de service te verbeteren. Je kan niet elke klant tevreden stellen. De medewerker kan zich wel focussen op vriendelijkheid, eerlijkheid en bemiddeling. Reacties van klanten worden door een Customer Care Coach geanalyseerd en besproken met de Klantendienst-medewerker. De Lijn tracht hiermee klantvriendelijkheid te bevorderen door in te zetten op communicatievaardigheden en individuele begeleiding. Analyses en geleerde lessen vanuit de Klantendienst worden gedeeld met andere diensten binnen De Lijn, zo kunnen ook zij aan de slag met klantgerichte verbeteringsinitiatieven.

### De oplossing telt

Klachten zijn per definitie uitingen van ontevredenheid. Als belangrijkste reden voor een blijvende ontevredenheid zien we dat 'het probleem niet is opgelost'. De klant wil een structurele oplossing of een duidelijke uitleg waarom De Lijn niet kan tegemoetkomen. Elke reactie van De Lijn die niet aan deze verwachting voldoet, wordt als negatief gepercipieerd.

De frustratie zit soms in het feit dat de klant zich **'niet serieus genomen'** voelt en dat zijn/haar melding verkeerd geïnterpreteerd wordt door een De Lijn medewerker. De toon binnen deze categorie is opvallend harder en agressiever dan in andere categorieën. Standaardantwoorden zorgen voor olie op het vuur omdat ze door de melder vaak geïnterpreteerd worden alsof De Lijn er zich gemakkelijk van af wil maken door te zeggen dat ze het doorgeven aan de betreffende dienst of uitvoerder.

We zien binnen de tevredenheidsmeting dat ook het **uitblijven van informatie** de tevredenheid negatief beïnvloedt. Reizigers willen best zelf op zoek gaan naar informatie op de website of aan de halte als die daar gemakkelijk beschikbaar is. Maar tegenstrijdige, beperkte en ontbrekende reisinfo brengt de reiziger in verwarring, waardoor hij verplicht wordt om met de Klantendienst contact op te nemen.

### Is er een compensatie?

Reizigers willen kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening, dit is toch het allerbelangrijkste. Bussen en trams dienen te rijden zoals voorzien. De Lijn geeft geen individuele compensaties met betrekking tot stiptheid, maar wendt wel alle beschikbare middelen aan om het tram- en busaanbod kwaliteitsvol en betrouwbaar op peil te brengen. Overmacht door personeelstekorten, slechte doorstroming, wegenwerken en omleidingen zijn redenen waardoor De Lijn niet altijd een betrouwbare dienstverlening kan aanbieden.

Wil dit nu zeggen dat De Lijn nooit compenseert? Een effectief compensatiebeleid waarop de reiziger kan terugvallen, is er niet. De Klantendienst van De Lijn heeft wel de opdracht om te bemiddelen bij zwaar benadeelde reizigers en kan een commerciële tegemoetkoming voorstellen.

Hoe dat de Klantendienst praktijkgericht in 2022 met klachten omging, kan je lezen in bijlage: **De Klantendienst bemiddelt en compenseert**.

## 2.4 WAAR KUNNEN WE VERBETEREN

### Bemiddel binnen je eigen organisatie

Binnen klantenzorg bespreekt de Klantendienst de ontvangen meldingen met de betrokken diensten met als doel structurele problemen aan te pakken. De Klantendienst is zo de vertegenwoordiger van de reiziger binnen de organisatie en treedt op om de belangen van de klant te verdedigen.

Bemiddelen gaat echter verder. De Klantendienst is soms betrokken partij in de klacht die niet opgelost geraakt. De antwoorden van de Klantendienst voldoen inhoudelijk niet aan de wensen van de klager die zich in de steek gelaten voelt. Dit zijn veelal dossiers die onder de aandacht worden gebracht van de Vlaamse Ombudsman.

Klagers en betrokken verantwoordelijken van De Lijn kan je samenbrengen waarbij je het voorliggend probleem respectvol en open bespreekbaar maakt. Dit met als doel oplossingen te formuleren en afspraken te maken. Oplossingen en afspraken die voor de klagers aanvaardbaar zijn en voor De Lijn mogelijk zijn.

Vanuit dit klantenrapport verwijzen we als voorbeeld naar twee lopende dossiers:

**Lawaaihinder nieuwe tramsporen Blancefloer (45 klachten in 2022)**

Sinds de heraanleg van de nieuwe tramsporen hebben de bewoners van de Blancefloerlaan op de Antwerpse Linkeroever, rondom het kruispunt, veel last van het geluid (zeer scherp geluid) als de trams oversteken en dit van vroeg in de morgen rond 5 uur tot de late avond 24 uur. De buurtbewoners vragen zich af of De Lijn wel empathie kan opbrengen en werk maakt van een structurele oplossing. De Klantendienst van De Lijn ontving 45 klachten, de pers volgde de situatie op de voet en de Vlaamse Ombudsman werd betrokken om te bemiddelen. Op 20 oktober ging de Vlaamse Ombudsman ter plekke in dialoog met de buurtbewoners en deskundigen van De Lijn. Buurtbewoners konden hun grieven rechtstreeks voorleggen aan een deskundige traminfrastructuur en ontvingen hierbij gerichte uitleg op hun vragen. De Lijn heeft mogelijke oplossingen geformuleerd en een plan van aanpak voorgesteld. De Lijn zal daarom in beide richtingen een smeerinstallatie zal plaatsen. Daarnaast kregen onze tramchauffeurs de richtlijn om de snelheid te beperken tot 20 km/uur ter hoogte van de Blancefloerlaan.-

**Op- en afstaphulp bij blinden/slechtzienden (21 klachten ingediend in 2022 door 1 persoon)**

Als blinde of slechtziende door het leven gaan is al niet gemakkelijk. De frustratie is dan ook groot als je niet de verwachte hulp krijgt aangeboden bij je busreis. Simpele hulp, zoals even een verwittiging bij aankomst aan de afstaphalte of correct de halte aandoen zodat opstappen geen zoektocht wordt. In opvolging van deze klachten gingen het hoofd Operaties, het hoofd Klantendienst en de coördinator Toegankelijkheid samen in overleg met de klager. De benadeelde reiziger gaf aan het erg te appreciëren om gehoord te worden en verschillende onderwerpen kwamen in het gesprek aan bod. Er werden samen opvolgingsgerichte afspraken gemaakt en de reiziger in kwestie wordt nu betrokken als adviesverlener binnen toegankelijkheid.

### Interne audit, wat werd gerealiseerd

In 2021 werd de Klantendienst geauditeerd. De auditor stelde vast dat klanten kunnen rekenen op een professionele en kwaliteitsvolle verwerking van klantenreacties door de Klantendienst, die bereikbaar is via de klassieke en moderne kanalen. Er waren ook enkele punten tot verbetering waar we in 2022 hebben op ingezet.

Informatie uit de klantenreacties wordt nog gerichter gebruikt door de interne organisatie voor het bevorderen van klantvriendelijke dienstverlening. Vanuit de Klantendienst worden dashboards en integraties op maat van uitvoerende diensten ter beschikking gesteld.

Binnen sociale media wordt er tijdig en adequaat naar reizigers gereageerd. Tijdens openingsuren van ons Webcare team worden privéberichten gemiddeld binnen het kwartier opgepikt. Klachten, gemeld in sociale media, worden beter verwerkt door de Klantendienst door een rechtstreekse integratie met de communicatietool.

De Klantendienst investeert meer middelen om reizigers snel en persoonlijk te helpen. Er is hard gewerkt aan het verbeteren van interne processen die gericht zijn op het verkrijgen van informatie vanuit de verschillende afdelingen. Dit zal leiden tot een snellere verwerking van klantenreacties, waardoor we beter in staat zijn om snel en persoonlijk te reageren op vragen.

## Kanalen onder stress zorgen op piekmomenten voor klantenontevredenheid

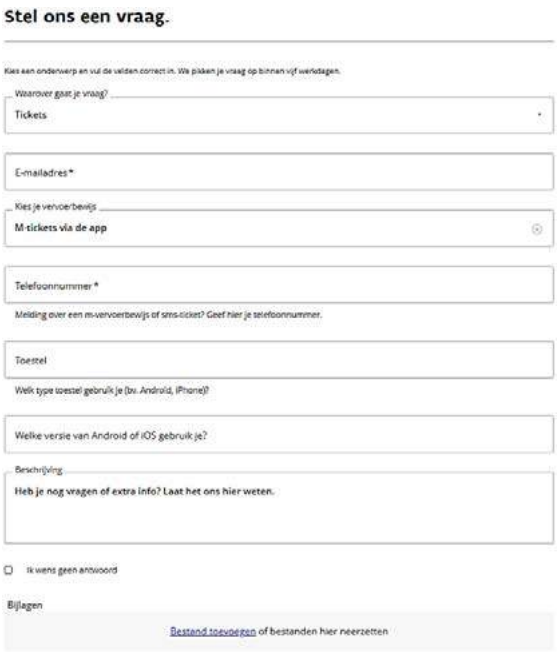
De Lijn verwerkt heel wat klantenreacties per jaar en dit over verscheidene kanalen. Elk kanaal heeft zo zijn verzadigingspunt en als het te druk wordt en er meer oproepen en berichten binnenkomen dan de medewerkers aankunnen, ben je minder bereikbaar en creëer je achterstand.

In 2022 verwerkte onze diensten 506.764 klantenreacties (Tabel 4: aantal contacten per kanaal). De meeste klantenreacties zijn niet geautomatiseerd en worden opgepikt door eerstelijnsmedewerkers.

Het aantal schriftelijke klantenreacties (mails en contactformulieren) steeg vorig jaar met 24% wat een stevige backlog creëerde. Klanten moesten bij klachtenverwerking in de piekperiode tot 17 dagen geduld hebben om een kwaliteitsvol gepersonaliseerd antwoord te ontvangen.

Ook De LijnInfo had te kampen met capaciteitsproblemen. Ze vonden maar moeilijk gekwalificeerd personeel en kwamen in de problemen om tijdig nieuwe medewerkers op te leiden. De bereikbaarheid flirtte met de aanvaardbare norm van 90%.

Een lage bereikbaarheid en het laattijdig antwoorden, motiveren klanten om andere communicatie kanalen gelijktijdig te proberen. Dit resulteert echter in nog meer drukte op onze kanalen en meer frustratie bij klanten.




## Formulieren invullen is niet altijd leuk...

De klantendienst medewerkers gaan graag in dialoog met de reiziger. Eén klantenreactie is dan ook meer dan 1 vraag en 1 antwoord. Wanneer eens een bericht is beantwoord, komt er wel eens een bijkomende vraag van de klant of een tevredenheidsbeoordeling die een actie vereist.

Voor je als medewerker de dialoog met de reiziger opstart, wil je over alle correcte informatie beschikken. Je wil zo snel mogelijk een goed eerste antwoord aanbieden. Vandaar het nut om te werken met contactformulieren. Contactformulieren geven richting aan de inhoud en hierbij horende detailinformatie, zodat de juiste medewerkers aan de slag kunnen gaan met gerichte informatie.

Maar wat gemakkelijk werkt voor De Lijn is niet altijd even leuk voor de klant en formulieren invullen doen sommige klanten niet graag.

# 3. HET BEELD VAN 2022

## 3.2 DE KERN

Sinds mei vorig jaar rijden de bussen en trams zonder plastiek folie en zonder achteraan instappen. We gingen opnieuw meer controleren en reiziger stappen voortaan weer vooraan op bij de chauffeur. Ook de andere coronarestricties gingen op de schop, we keerden met z'n allen terug naar het 'normaal'. Onze reizigers-aantallen stegen gestaag en we zagen ook het aantal klachten omhoog gaan.

We overschreden de kaap van 50.000 klachten, en komen zo opnieuw op het niveau aan klachten zoals precorona. Stiptheid en service genereerden de meeste klachten. 62% van alle klachten vallen onder deze categorieën.

| **Aantal dossiers gerelateerd naar hoofdcodificatie** | 2022 | 2021 |
|---|---|---|
| Service | 19.984 | 13.427 |
| Stiptheid | 15.896 | 9.160 |
| Vervoerbewijzen | 8.300 | 2.130 |
| Info | 3.981 | 1.023 |
| Aanbod | 2.931 | 2.268 |
| Infrastructuur en omgeving | 2.022 | 1.114 |
| Boetes | 1.543 | 396 |
| Veiligheid | 1.072 | 1.162 |
| Schadedossiers | 982 | 746 |
| Voertuigen | 967 | 525 |
| Gevonden voorwerpen. | 211 | 783 |
| Algemeen | 149 | 76 |
| Algemene reisvoorwaarden | 112 | 29 |
| GDPR | 19 | 27 |
| **Totaal** | **58.169** | **32.866** |

### 3.1.1 Service

De reiziger verwacht een bus die stopt aan de halte en je meeneemt naar de juiste bestemming. Onderweg, wil deze reiziger een zorgeloze trip tot aan de eindbestemming.

Serviceklachten gaan vooral over de **professionele houding** van de chauffeur. Dit is ook logisch. De chauffeur blijft het eerste aanspreekpunt van de reiziger. En na het wegvallen van de coronamaatregelen was er weer meer contact en dat leidde ook tot meer misverstanden. Het klachtenbeeld in deze categorie is vergelijkbaar met de periode voor corona.

Het is mee de taak van de **teamcoaches** om de chauffeurs in hun team, te begeleiden en te coachen zodat deze altijd de best mogelijke service aanbieden. Zo hebben teamcoaches onder andere een dashboard tot op niveau van elke chauffeur met informatie over klantenreacties, agressiemeldingen, te vroege doorkomsten, ....

De leidinggevenden van onze chauffeurs starten altijd coachend, hoewel in sommige gevallen een meer sanctionerende aanpak nodig kan zijn. Ze doen dit steeds in overleg met de rijschool van De Lijn. Extra coaching tijdens de dienst is veelal de meest voorkomende actie.

De Lijn besteedt veel aandacht aan rijopleiding en nascholing. Een zorgeloze trip ervaar je als reiziger wanneer jouw chauffeur uitblinkt in **rijvaardigheid**. Veilig en comfortabel rijgedrag maken deel uit van een klantgerichte houding van de chauffeur.

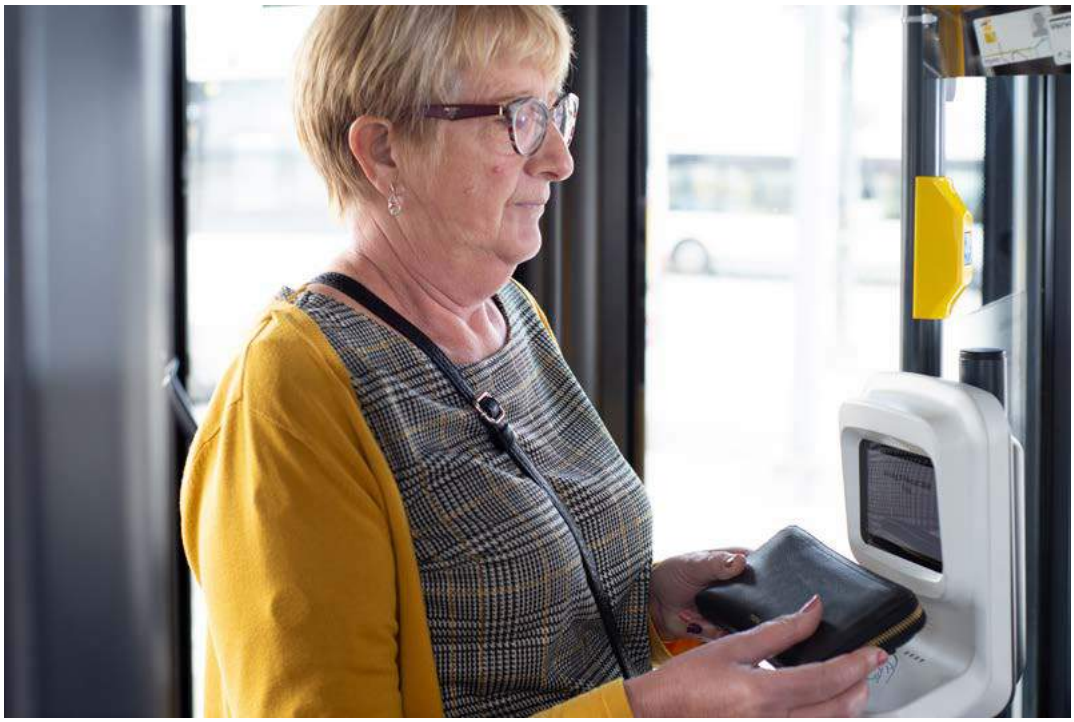
### 3.1.2 Stiptheid

Stiptheid is na 'service' de grootste klachtengenerator. We reden in 2022 minder stipt. Post corona trokken helaas de files opnieuw aan met nieuwe recordcijfers tot gevolg. En die toegenomen **verkeersdrukte** komt onze stiptheid niet ten goede. De septembermaand kende een dieptepunt 37,34% van alle klachten in deze maand zijn toegewezen aan de rubriek 'stiptheid'.

Werken aan betere stiptheid is voor De Lijn daarom een speerpunt. Wat we zelf in handen hebben, pakken we aan. Zo hebben we in 2022 hard gewerkt aan '**te vroeg rijden' en met resultaat**: Chauffeurs waarvan we zagen dat ze regelmatig te vroeg passeerden aan haltes, werden gericht gecoacht door hun teamcoach.

De '**niet-gereden ritten**' worden door de reiziger als meest storend ervaren. De Lijn werd in 2022 inderdaad geconfronteerd met een stijging van het aantal geschrapte ritten.

Na twee covidjaren trok de arbeidsmarkt aan als nooit tevoren, waardoor De Lijn het aartsmoeilijk had om voldoende chauffeurs te vinden. Dit had een effect op het aantal ritten dat noodgedwongen moest geschrapt worden omwille van een tekort aan chauffeurs. Het cijfer van niet-gereden ritten kende een stijging in 2022, met een piek van 2,63% (zonder staking) van niet-gereden ritten in juli. Vooral in het Leuvense, de Vlaamse Rand en Antwerpen is het bijzonder moeilijk om chauffeurs te vinden. Door zwaar in te zetten op rekrutering en opleiding was het personeelseffectief bij De Lijn eind 2022 wel opnieuw op een werkbaar niveau. Maar de arbeidsmarkt blijft gespannen en de vergrijzing bij het personeel van De Lijn zet zich door. Ondanks een laag verloop van personeel, (ongeveer 3%), zoekt De Lijn in 2023 900 nieuwe chauffeurs over heel Vlaanderen.



### 3.1.3 Vervoersbewijzen

In deze rubriek zagen we een sterke stijging van het aantal klachten in 2022. Hiervoor zien we een drietal redenen.

Aan de ene kant hebben we het post-corona effect. Veel mensen nemen weer de tram en/of bus en de controles door controleurs en chauffeurs (vooraan opstappen) zijn hervat zoals vóór de pandemie. Hierdoor komen eventuele technische problemen met vervoerbewijzen (bijvoorbeeld defecte MOBIB-kaarten of smart tickets) en foutief gebruik ervan (bijvoorbeeld niet correct scannen of het niet activeren van een digitaal ticket) sneller aan het licht.

Daarnaast hebben klanten ook het contactloos betalen met bank- of kredietkaart op onze voertuigen ontdekt. Dit vervoersbewijs werd in volle pandemie uitgerold, maar kende toen weinig succes omdat de betaalterminals achter de plastic folie zaten. Met het verdwijnen van de folie is het gebruik ervan significant gestegen, met impact op het aantal klachten. De meest voorkomende klachten gaan over het reserveringsbedrag (7,5 euro), het niet kunnen reizen met meerdere personen en het ontbreken van 'dagcapping' (prijs van een dagpas) wanneer men meerdere ritten per dag maakt. Voor de eerste twee types van klachten zal er in het eerste kwartaal van 2023 een oplossing geboden worden. Het reserveringsbedrag wordt naar 2,50 euro gebracht en het zal mogelijk worden om met maximaal vijf personen te reizen met één bank- of kredietkaart.

Ten slotte heeft het verkoopssysteem voor abonnementen en fysieke tickets in 2022 enkele keren problemen gehad met overbelastingen, waardoor producten niet correct werden afgeleverd of scannen op tram of bus niet altijd lukte. Er worden continu verbeteringen aangebracht aan het systeem en er wordt gekeken naar nieuwe software om producten te lanceren die inspelen op de toekomstige mobiliteitsbehoeften.

De meeste klachten over vervoersbewijzen worden, na contact met De Lijn, door de klant gunstig beoordeeld in de tevredenheidsmeting, ook omdat er in heel wat gevallen een commerciële geste wordt aangeboden.

### 3.1.4 Informatie

Met goede, gerichte concrete informatie kunnen we onze klanten juist op weg zetten. We hebben het afgelopen jaar dan ook hard gewerkt aan de verbetering van onze communicatie voor de reizigers.

#### Een nieuwe website vraagt even aanpassing

In 2022 lanceerde De Lijn haar vernieuwde website. De nieuwe website heeft heel wat nieuws te bieden en is op moderne technologie gestoeld. 80% van onze bezoekers raadpleegt de website via de smartphone en hier is sterk op ingezet met het nieuwe design. De website is bovendien toegankelijker gemaakt voor blinden en slechtzienden en in de herwerkte content kan de klant sneller en accurater de gevraagde informatie raadplegen.

Ook de **routeplanner** werd onder handen genomen. Deze is meer intuïtief, kaart gedreven en klaargestoomd voor combimobiliteit. Binnenkort zullen hier ook nieuwe features gelanceerd worden zoals voertuig op kaart en visualisatie van omleidingstrajecten.

Maar verandering is niet altijd makkelijk... We ontvingen in 2022 heel wat reacties over de nieuwe website en de routeplanner. Het nieuwe model werd niet door iedereen gesmaakt en gewoonten moesten doorbroken worden. We gaan aan de slag met de feedback van onze klanten en passen aan waar het kan.

#### Proactieve communicatie bij vakbondsactie

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

Op de website, sociale media, halteborden,... worden reizigers attent gemaakt op het wijzigende aanbod naar aanleiding van een syndicale actiedag. De reiziger kan, via de routeplanner, informatie terugvinden over ritten die wel gereden worden en zijn reis plannen met de mogelijkheden die beschikbaar zijn.

Hoewel de informatie nu beter is, krijgen we toch heel wat klachten binnen over stakingen en actiedagen. De reiziger kan geen of weinig begrip opbrengen voor een werkonderbreking en het ongemak dat hiermee gepaard gaat.

De meeste aangekondigde actiedagen in 2022 waren gericht tegen het beleid van de overheid (koopkracht, energieprijzen, ...) en dit is buiten de invloedsfeer van De Lijn. Er waren ook enkele onaangekondigde stakingen. Agressiegevallen en werkdruk lagen meestal aan de basis van deze spontane acties.

## Realtime informatie als service, onmisbaar binnen openbaar vervoer

**Betrouwbare en beschikbare reisinformatie** is een onmisbare service. Reizigers willen goed geïnformeerd zijn over hun dienstregeling en in realtime.

Er zijn een aantal mooie stappen gezet om via de routeplanner de reizigers beter te informeren. Geplande ritten die niet rijden, worden weergegeven in de routeplanning en door **procesverbeteringen** is hierbij de foutmarge kleiner geworden.

Voertuigen die geen connectie hebben met achterliggende systemen waardoor realtime informatie en gps-gegevens uitblijven, worden voortaan aangeduid met de melding '**geen tracking info**' of '**geen realtime info**'.

**Volg je rit**, en binnenkort **voertuig op kaart**, zijn nieuwe features binnen de app die de reiziger informeert over de locatie van een voertuig en haltes in de buurt.

Ook de **realtimehalteborden** verbeterden. Zo kregen bepaalde borden een nieuw leesbaarder design (metro Antwerpen) en gerichte actuele tekstboodschappen worden gestructureerd aangeboden. Ook het proces om defecte halteborden te herstellen werd geoptimaliseerd. Meldingen over defecten komen sneller terecht bij de technici die instaan voor herstellingen.

## 3.2 IN DE KIJKER

### Het nieuwe net uitgeklaard

De invoering van het nieuwe openbaarvervoernetwerk in kader van het decreet Basisbereikbaarheid gebeurt niet met een 'big bang', maar **gefaseerd vanaf 1 januari 2023**. Dat besliste de Vlaams minister van Mobiliteit vorig jaar in augustus. Het vervoer op maat zou immers niet klaar geweest zijn tegen de vooropgestelde startdatum van 1 juli 2023.

Basisbereikbaarheid is een **geïntegreerd, vraaggestuurd netwerk**, waarin elke vervoerslaag haar rol moet spelen: trein, kernnet, aanvullend net en vervoer op maat (zie afbeelding). Als een van de lagen niet (goed) werkt, heeft dat een negatief effect op het hele netwerk.

Bovendien zijn er de voorbije jaren vrij weinig aanpassingen doorgevoerd aan het netwerk, in afwachting van basisbereikbaarheid. En dat tot ontevredenheid van onze klanten. Initieel was voorzien om het nieuwe net te starten in januari 2021, maar die timing bleek niet realistisch en werd tot twee keer uitgesteld.

Om nu toch snel de nodige verbeteringen in te voeren, heeft de minister gekozen om in fases van start te gaan met het nieuwe netwerk.

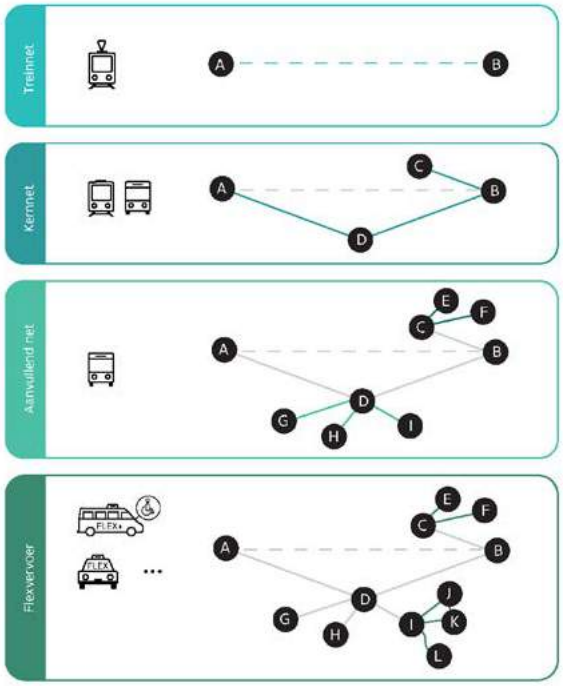
We zijn **op 1 januari 2023 gestart** met een eerste, beperkte set aan aanpassingen aan het aanbod. De Lijn stelt voor om het nieuwe net volledig in te voeren tegen 1 januari 2025. Er zouden zo nog vier fases volgen: op 1 juli 2023, 1 januari 2024, 1 juli 2024 en tot slot de laatste, op 1 januari 2025. We bespreken dit voorstel momenteel met de betrokken lokale besturen en vervoerregioraden.

Bij elke fase gaan we uit van deze **principes**:

- Het goedgekeurde net basisbereikbaarheid en onze reizigers zijn het kompas. We evolueren geleidelijk aan naar het nieuwe net én we nemen vragen naar aanpassingen aan het aanbod die in tussentijd naar boven komen mee als dat kan.
- Twee keer per jaar (tot begin 2025), doen we over heel Vlaanderen aanpassingen (dus niet regio per regio).
- Budgetneutraliteit blijft het uitgangspunt.
- Elke aanpassing bespreken we met het betrokken lokaal bestuur en de vervoerregioraad.

Het nieuwe net basisbereikbaarheid is een **netwerk met vier lagen** dat samen met de vervoerregioraden werd uitgetekend. In de vervoerregioraden zijn de betrokken lokale besturen en de verschillende partners in het mobiliteitsveld (zoals bijvoorbeeld het departement Mobiliteit & Openbare Werken, het agentschap Wegen en Verkeer, de NMBS en De Lijn) vertegenwoordigd.

1. Treinnet: de ruggengraat van het openbaar vervoer.
2. Kernnet: Bussen en trams verbinden kernen met elkaar, bedienen centraal gelegen attractiepolen en verbinden voorsteden met andere steden.
3. Aanvullend net: bestaat uit de bussen tussen kleinere steden en gemeenten. Het zorgt voor de aanvoer naar het kernnet en het treinnet. Ook het woon-werkverkeer en het woon-schoolvervoer die alleen tijdens de spitsuren bestaan, kunnen deel uitmaken van dit net.
4. Vervoer op maat ('flexvervoer'): lokale vervoeroplossingen zoals leerlingenvervoer in het bijzonder onderwijs, vraagafhankelijk vervoer, aangepast vervoer voor rolstoelgebruikers, buurtbussen, collectieve taxi's, … Deze vervoerlaag speelt in op specifieke individuele mobiliteitsvragen van personen die geen toegang hebben tot de andere vervoerlagen wegens doelgroep, locatie of tijdstip.



### Hoffelijkheidscampagne

Tijdens 2022 werden meerdere klantenreacties rond agressie en overlast genoteerd. Deze meldingen gaven aanleiding tot verschillende acties:

- Lijncontrole werd ingezet op specifieke plaatsen naar aanleiding van klachten.
- Deskundigen sociale veiligheid gingen in gesprek met verschillende scholen rond het gedrag van leerlingen op het openbaar vervoer.
- Er werd samengewerkt met de politiezones wanneer hun medewerking nodig was.
- De Lijn werkt nauw samen met de exploitanten om ook daar de klachten en opmerkingen van klanten aan te pakken.

Om gebruikers van het openbaar vervoer verder te sensibiliseren werd in het najaar een hoffelijkheidscampagne gestart waarin reizigers gefeliciteerd worden voor hun respectvol gedrag terwijl tegelijk aangegeven wordt dat een minderheid zich niet houdt aan de respectregels. De campagnebeelden geven een positief beeld.

Naar aanleiding van een aantal ernstige incidenten werd een bijkomende actie georganiseerd 'En toen werd het zwart'. Met de gezamenlijke actie maakten De Lijn, de FBAA (Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers, de koepelorganisatie van de exploitanten) en de vakbonden duidelijk dat agressie tegen medewerkers van De Lijn niet getolereerd wordt.

### Je betaalt toch ook voor...

Door de lange periode van achteraan opstappen was het zwartrijden tijdens de pandemie sterk toegenomen. Met een sensibiliserende campagne wil De Lijn duidelijk maken dat een geldig vervoerbewijs verplicht is en zo het aantal zwartrijders opnieuw doen dalen.

Er kwamen wel wat negatieve reacties op deze campagne. De campagne werd als stigmatiserend en kwetsend ervaren omdat één van de beelden leek te suggereren dat enkel mensen met een migratieachtergrond zwart zouden rijden. Niets is minder waar... Het bewuste beeld was slechts één van een reeks beelden met een diverse mix aan modellen. De Lijn streeft er altijd naar om in haar campagnes een doorsnede van de diverse maatschappij af te beelden omdat we diversiteit in alles wat doen voorop zetten (zie hoofdstuk 'maatschappelijk relevant').

Gelijklopend met deze campagne zijn sinds het voorjaar van 2022 de controles op vervoersbewijzen opgedreven. Meer controles, meer boetes en vervolgens ook meer klantenreacties en klachten. Wie correct zijn rit betaalt, willen we bedanken. Wie zijn rit niet betaalt, willen we aanspreken en sensibiliseren.

## 3.3 MAATSCHAPPELIJK RELEVANT

### 3.3.1 De Lijn als inclusieve onderneming

**Aandacht voor welzijn en diversiteit**

Elk jaar worden er sensibiliserende acties ondernomen en neemt De Lijn deel aan het maatschappelijk debat. Welzijn van medewerkers en aandacht hebben voor diversiteit staat voorop. Enkele voorbeelden:

- Op de internationale vrouwendag getuigden drie collega's in een artikel van Jobat over hun keuze voor De Lijn. Een keuze gericht op een goede balans tussen werk en privé-leven zonder in te boeten op groeikansen
- Tijdens de week tegen pesten reden bussen rond met de boodschap #stipit. Zo ondersteunen we de boodschap dat pesten nergens thuishoort
- Op de internationale dag tegen racisme en discriminatie brachten we het thema 'Online haat' onder de aandacht, de keerzijde van sociale media
- Op de Internationale Dag Tegen Holebifobie en Transfobie stond bij De Lijn de regenboogvlag centraal.

Wat we verwachten van alle medewerkers van De Lijn staat duidelijk beschreven in ons diversiteitsbeleid en wordt kenbaar gemaakt in diverse opleidingen. De gevoerde campagnes tijdens het jaar zijn er om voortdurend te sensibiliseren. Welzijn en diversiteit horen immers bij het DNA van De Lijn.

**Toegankelijkheid**

*"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."*[1]

Toegankelijkheid is een transversaal thema en met impact op verschillende domeinen van ons openbaar vervoeraanbod. We lichten een aantal accenten van onze klantgerichte aanpak toe:

1 Citaat van Ann Schoubs, directeur-generaal van De Lijn, persbericht 'De Lijn ondertekent samen met regeringen, bedrijven, overheidsinstanties en sociale organisaties het Digital Inclusion Charter', 14 september 2021

**Klantvriendelijk onthaal voor iedereen**

Een klantvriendelijke houding vormt de basis voor een positieve reisbeleving van al onze reizigers, maar zeker voor de meer kwetsbare doelgroepen, zoals oudere reizigers en reizigers met een beperking. Klantenreacties of meldingen met betrekking tot toegankelijkheid worden nauwgezet opgevolgd. Voor de opvolging wordt nagegaan of een terugkoppeling met de teamcoach of exploitant van de betrokken chauffeur aangewezen is. Indien wenselijk worden bestaande richtlijnen opnieuw onder de aandacht gebracht of worden richtlijnen in samenspraak met de betrokken partijen bijgesteld.

Om tot een oplossing te komen voor terugkerende problemen bij een aantal reizigers met een beperking wordt geopteerd voor een intervisie aanpak. Om de stem van de reiziger meer gewicht te geven wordt een overleg opgezet tussen de reiziger en een aantal betrokken collega's. Op deze manier kan de context worden verduidelijk en gezamenlijk naar een oplossing worden gezocht.

De voortgezette opleiding vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid', die inzicht verschaft in het bewust klantvriendelijk omgaan met mensen met een handicap, werd verder uitgerold. In totaal hebben nu 75% van de eigen chauffeurs deze opleiding gekregen.

De Lijn erkende De European Disability Card (EDC) als een middel waarmee reizigers aan de chauffeur of controleur een signaal kunnen geven dat ze een reiziger met een beperking zijn. Dit kan handig zijn omdat niet iedere handicap meteen zichtbaar is. Aan chauffeurs, controleurs en medewerkers die in contact staan met de reizigers geven we de nodige informatie over de EDC mee. Er wordt bijkomend duiding gegeven over niet zichtbare handicaps en gevraagd om bijzondere aandacht te schenken aan het klantvriendelijk onthaal indien de reiziger met een EDC aangeeft een reiziger met een beperking te zijn.

**Toegankelijke reisinfo, zowel digitaal als niet digitaal**

Er wordt continu werk gemaakt van de verbeterde toegankelijkheid van de website en app volgens de Europese WCAG standaard. Betrokken IT collega's volgen specifieke opleidingen en er wordt gebruik gemaakt van externe expertreviews en gebruikerstesten om onze digitale toegankelijkheid te optimaliseren. Zo werd voor een specifiek probleem bij het gebruik van de routeplanner van de nieuwe website een werkoverleg opgezet tussen een aantal blinde en slechtziende reizigers en de betrokken IT collega's, waarna deze aan de slag konden met de uitwerking van een oplossing.

Er is samengewerkt met gebruikers om kansen te onderzoeken voor nieuwe toepassingen. Zo is er getest met Navilens, een systeem waarbij detecteerbare QR-codes worden gebruikt voor bijkomende reisinformatie. Dit onderzoek werd gezamenlijk met andere openbaarvervoerbedrijven opgezet. Daarnaast is er ook een oplossing getest voor het herkennen van lijnnummer en bestemming van bussen of trams met behulp van kunstmatige intelligentie via de camera van een smartphone

De Lijn biedt haar diensten steeds meer digitaal aan, maar is zich er van bewust dat rekening moet worden gehouden met de adoptiegraad van digitale toepassingen. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de informatieverschaffing opdat elke reiziger de juiste en relevante info kan terugvinden, onder andere door rekening te houden met de richtlijnen van de European Accessibility Act.

**Een Masterplan voor de aanleg van toegankelijke haltes**

De Lijn engageert zich mee tot de uitvoering van het Masterplan Toegankelijkheid. Dit actieplan heeft als doel 50% van de haltes van het kern - en aanvullend net, toegankelijk te maken tegen 2030. Het toegankelijk maken van de haltes is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder: het Agentschap Wegen en Verkeer voor de haltes op gewestwegen en lokale besturen voor gemeentewegen. De Lijn geeft advies over de locatie van de halte en de concrete inrichting. De Lijn beschikt, gekoppeld aan het haltebeheer, over de nodige tools en databronnen om de fysieke toegankelijkheid van de haltes in Vlaanderen te monitoren.

**Toegankelijke voertuigen**

Het overgrote deel van bussen bij De Lijn zijn standaard toegankelijk voor rolstoelgebruikers. De nieuwe e-bussen worden uitgerust met een automatische oprijplaat. Op die manier wordt met de vergroening van de busvloot een nieuwe toegankelijkheidsstandaard ingevoerd. Voor tram wordt de vooropgestelde doelstelling van 85% toegankelijke trams tegen 2025 gehandhaafd.

Er werd een gebruikersonderzoek opgezet met blinde en slechtziende reizigers waarbij aan de hand van een proefopstelling hun ervaringen met betrekking tot de drukknoppen op het voertuig werd geëvalueerd. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen in de bestekken voor de aankoop van nieuwe voertuigen.

**Doelgroepgerichte bevraging**

De Lijn verleende haar medewerking aan het opzetten van de doelgroepgerichte Customer Effort Score-bevraging die de belangrijkste aspecten van een toegankelijk openbaarvervoeraanbod zal omvatten en die jaarlijks door het departement Mobiliteit en Openbare Werken zal worden uitgevoerd.

### 3.3.2 Beweeg mee naar minder $CO_2$

Duurzaamheid is één van de strategische pijlers van De Lijn. We willen mee de motor zijn voor de verduurzaming van de mobiliteit in Vlaanderen.  En die verduurzaming gaat voor ons veel verder dan de inzet van duurzame voertuigen.

Duurzaam ondernemen betekent dat we onze verantwoordelijkheid nemen voor de impact van onze activiteiten op mens, milieu en maatschappij.

Zo realiseert De Lijn nog uitsluitend duurzame bouw- en verbouwprojecten in heel Vlaanderen. Nieuwe stelplaatsen worden al van in de ontwerpfase maximaal voorzien op het stallen en opladen van elektrische en hybride bussen. De Lijn gaat voor minder $CO_2$. De Lijn vergroent haar voertuigenpark en onderschrijft zo de Europese en Vlaamse klimaatdoelstellingen van de diverse steden. Tegen 2035 zal De Lijn in heel Vlaanderen zorgen voor emissievrij openbaar vervoer.

Bus en tram zijn niet altijd en voor alle verplaatsingen een ideale oplossing. Combimobiliteit maakt deel uit van onze duurzame initiatieven. Combineer of gebruik afzonderlijk aanvullende alternatieven zoals trein, deelfiets, deelauto,... De Lijn zet in op complementaire initiatieven en sluit partnerships af, denk maar aan Blue-bike en Cambio.

### 3.3.3 Leerlingenvervoer: We hebben sprong gemaakt na 2021

Leerlingen van het buitengewoon onderwijs hebben recht op gratis collectief leerlingenvervoer. Daarbij worden leerlingen thuis opgehaald en teruggebracht met een speciale bus. Door een jaarlijks toenemend aantal leerlingen dat recht heeft op leerlingenvervoer, evenals een stijgend aantal scholen, onderwijstypes en vestigingen én een grotere geografische spreiding, werd het onhoudbaar om met gelijkblijvende financiële middelen te voorzien in collectief vervoer voor elke leerling die daar recht op heeft. Dit resulteerde voor een heleboel leerlingen in erg lange reistijden. De bijzondere noden van deze kinderen maakten de situatie bovendien extra precair.

Om de rittijden te kunnen beperken tot maximaal 90 minuten voorzag Vlaams minister van Mobiliteit Lydia Peeters in december 2021 een extra financiële injectie van 11 miljoen. Daarmee kon De Lijn 209 extra bussen en 201 extra minibusjes en taxi's inzetten, goed voor dagelijks 410 extra schoolritten, vanaf de tweede helft van het schooljaar 2021-2022. Dit bedrag kwam bovenop de 1,8 miljoen euro die eerder al was vrijgemaakt om de meest precaire ritten te kunnen aanpakken.

De Lijn ging in december 2021 meteen aan de slag met de hertekening van het leerlingenvervoer. Eind januari 2022 werden de eerste grote wijzigingen op het terrein reeds zichtbaar. Het verbeteren van het leerlingenvervoer is een moeilijke puzzel die met vele partijen samen wordt gelegd, met als uiteindelijk doel om op maat van elk kind de best mogelijke oplossing te voorzien. Vorig jaar werden voor het eerst ook taxi's en minibusjes ingeschakeld. Deze maatwerkoplossingen zijn een totaal nieuw gegeven.

In mei 2022 maakte minister Lydia Peeters bekend dat ze voor het schooljaar 2022-2023 opnieuw een extra budget van 26,6 miljoen euro voorziet voor extra ritten.

De hertekening van het leerlingenvervoer leidde tot grote tevredenheid bij vele scholen en ouders. Al blijft er ruimte voor verbetering, die afhankelijk is van diverse factoren waarop De Lijn helaas geen impact heeft. Zo zijn de scholen afhankelijk van de beschikbaarheid van busbegeleiders om bussen te kunnen inzetten en is er in diverse regio's een groot tekort aan chauffeurs. Ook de vertraging bij de levering van bussen (tot soms zeven maanden) heeft een ernstige impact.

### 3.3.4 Boete bij De Lijn voor de minderjarige overtreders

Tijdens het weekend van 4 en 5 december 2022 was er in de media heel wat aandacht voor het al dan niet rechtsgeldig zijn van boetes die De Lijn geeft aan minderjarigen.

Een jeugdrechter in Antwerpen besliste de week voordien dat een boete voor zwartrijden die De Lijn had uitgeschreven aan een minderjarig meisje, niet rechtsgeldig was. De rechter was van mening dat deze boete niet rechtsgeldig was omdat er nog geen uitvoeringsbesluit van de Vlaamse Regering was.

Tijdens de vorige legislatuur, een aantal jaar geleden, zijn de wetteksten die de boetes aan minderjarigen moeten regelen, aangepast. Het bijhorende uitvoeringsbesluit is er toen niet gekomen. Dit werd door de Vlaamse Ombudsman ook opgeworpen in de Commissie Mobiliteit naar aanleiding van de bespreking van zijn jaarverslag 2021.

Intussen werd het nieuwe uitvoeringsbesluit in september 2022 goedgekeurd door de Vlaamse Regering. De publicatie is gebeurd op 6 december 2022, en zo is de rechtsgrond voor deze boetes ook weer volkomen duidelijk.

# 4. BESLUIT

In 2023 beginnen we met het geleidelijk uitbouwen van het nieuwe netwerk Basisbereikbaarheid, met hertekende, bestaande lijnen en nieuwe trajecten. We zullen ons daarom nog meer concentreren op het goed informeren van onze reizigers en hen de weg wijzen. Het nieuwe net werd uitgetekend en goedgekeurd samen met steden en gemeenten in vervoerregioraden. De noden en wensen van onze klanten staan centraal: Basisbereikbaarheid wil versterken waar de nood aan openbaar vervoer het grootst is. We verwachten wel veel vragen van onze reizigers, want een nieuw aanbod vraagt om nieuwe gewoonten en dat is niet zo gemakkelijk.

Ook zullen we hard moeten werken om voldoende chauffeurs te vinden om in 2023 alle ritten te kunnen rijden. We blijven daarom sterk inzetten op een immense rekruteringscampagne om 900 nieuwe collega's te vinden. Collega's die kiezen voor een maatschappelijk relevante functie en die onze waarden van diversiteit en inclusie uitdragen.

We willen tot slot de Vlaamse Ombudsman, nu hij bijna afzwaait, bedanken voor zijn jarenlange inzet. Dankzij zijn aandacht voor reizigers, niet-reizigers en omwonenden van De Lijn, is er een professionele klantendienst ontstaan die meer doet dan alleen klachten behandelen, maar ook maatschappelijke thema's blijft onder de aandacht brengen.

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

# 5 BIJLAGEN

## 5.1 BIJLAGE: RAPPORTERING KLACHTENBEELD DE LIJN 2022

Onderstaande cijfers over klantenreacties is de status op 10/01/2023.

| Aantal dossiers binnen klachtenafhandeling | |
|---|---|
| Aantal 2022 | Aantal 2021 |
| 58.169 | 32.866 |

Het aantal dossiers werden ingediend door 44.404 contactadressen

Tabel 1: Aantal opgenomen klachtendossiers

| Aantal contacten op soort klantenreactie | | |
|---|---|---|
| **Soort klantenreactie** | Aantal 2022 | Aantal 2021 |
| Klachten | 58.169 | 32.866 |
| Informatieve vragen | 118.148 | 97.374 |
| Service taken | 82.229 | 57.884 |
| Verloren voorwerp | 35.469 | 26.790 |
| Verstoringsattesten | 103.388 | (semi-manuele verwerking) |
| **Som:** | **397.403** | **214.914** |

Tabel 2: Aantal contacten op soort klantenreactie

| Primair contactmedium | Aantal 2022 | Aantal 2021 |
|---|---|---|
| Online contactformulier | 45.736 | 24.262 |
| Telefoon | 6.806 | 6.087 |
| E-mail | 3.326 | 2.169 |
| Social media | 631 | 81 |
| Integratie en Automatisatie | 1.670 | 267 |
| **Som:** | **58.169** | **32.866** |

Tabel 3: Aantal klachten per kanaal

| Primair contactmedium | Aantal 2022 | Aantal 2021 |
|---|---|---|
| Online contactformulier | 180.461 | 135.964 |
| Telefoon | 147.966 | 154.011 |
| E-mail | 43.522 | 44.708 |
| Social media | 19.588 | 18.629 |
| Integratie en Automatisatie | 115.227 | 10.534 |
| **Som:** | **506.764** | **363.846** |

Tabel 4: Aantal contacten per kanaal

| Aantal dossiers gerelateerd naar hoofdcodificatie | 2022 | 2021 |
|---|---|---|
| Service | 19.984 | 13.427 |
| Stiptheid | 15.896 | 9.160 |
| Vervoerbewijzen | 8.300 | 2.130 |
| Info | 3.981 | 1.023 |
| Aanbod | 2.931 | 2.268 |
| Infrastructuur en omgeving | 2.022 | 1.114 |
| Boetes | 1.543 | 396 |
| Veiligheid | 1.072 | 1.162 |
| Schadedossiers | 982 | 746 |
| Voertuigen | 967 | 525 |
| Gevonden voorwerpen. | 211 | 783 |
| Algemeen | 149 | 76 |
| Algemene reisvoorwaarden | 112 | 29 |
| GDPR | 19 | 27 |
| **Totaal** | **58.169** | **32.866** |

Tabel 5: Aantal klachtendossiers gerelateerd naar hoofdcodificatie

| Aantal gemelde klachten per codificatie | 2022 | 2021 |
|---|---|---|
| STIPTHEID - Rit niet gereden | 12245 | 6651 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Halte voorbijgereden | 6763 | 4879 |
| STIPTHEID - Te laat gereden | 5364 | 2873 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Houding of gedrag | 4678 | 2527 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Rijgedrag of conflicten met andere weggebruikers | 4671 | 3431 |
| ABONNEMENTEN - Dienst na verkoop - B2C | 2384 | 463 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Conflicten met klanten | 2242 | 1848 |
| STIPTHEID - Te vroeg gereden | 2165 | 1710 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde reisweg | 2005 | 1540 |
| BOETES - Boetes | 1953 | 488 |
| INFO - Website of Apps - Routeplanner of dienstregelingen of reisinformatie | 1378 | 193 |
| AANBOD - Capaciteitsproblemen | 1369 | 1309 |
| ABONNEMENTEN - MOBIB-kaart - Duplicaat | 1368 | 165 |
| SCHADEDOSSIERS - Schadedossiers | 1242 | 918 |
| INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Halte-infrastructuur | 1210 | 567 |
| STAKING - Staking | 1155 | 160 |
| VEILIGHEIDSGEVOEL - Veiligheidsgevoel op het voertuig | 1154 | 1277 |
| AANBOD - Omleiding | 887 | 542 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Mobiel gebruik | 872 | 558 |
| M-VERVOERBEWIJS - Technisch | 809 | 141 |
| M-VERVOERBEWIJS - Terugbetaling | 742 | 95 |
| CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Gebruiksvoorwaarden | 722 | 7 |
| INFO - Andere | 668 | 214 |
| FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Omruiling of restsaldo of terugbetaling | 653 | 250 |
| CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Prijs | 593 | 12 |
| INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Lawaaihinder - Overlast - Trillingen | 549 | 405 |
| ABONNEMENTEN - Kopen of verlengen - B2C | 500 | 148 |
| INFO - Haltes - Omleidingen | 479 | 235 |
| VOERTUIGEN - Sluiten deuren bus of tram | 408 | 201 |
| INFO - Haltes - Realtime-info(bord) | 376 | |
| SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Racisme | 370 | 145 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde lijnfilm | 343 | 281 |
| SMS-VERVOERBEWIJS - Terugbetaling | 334 | 125 |
| VOERTUIGEN - Mankementen | 317 | 208 |
| INFO - Haltes - Dienstregelingen | 310 | 114 |
| INFO - Website of Apps - Werking | 295 | 19 |
| INFO - Reisinformatie | 278 | 127 |
| STIPTHEID - Algemeen | 276 | 40 |
| INFO - Website of Apps - Omleidingen | 274 | 73 |
| GEVONDEN VOORWERPEN - Gevonden voorwerpen | 267 | 964 |
| AANBOD - Basisbereikbaarheid | 258 | 357 |
| INFO - Website of Apps - Persoonlijk profiel | 253 | 95 |
| AANBOD - Aanpassing voor school of werk | 233 | 124 |

| Aantal gemelde klachten per codificatie | 2022 | 2021 |
|---|---|---|
| ABONNEMENTEN - Kopen of verlengen - B2B | 231 | 45 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Kennis en informatie | 230 | 93 |
| INFO - De Lijn | 228 | 4 |
| M-VERVOERBEWIJS - Gebruiksvoorwaarden | 227 | 51 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Stationnementen - rook | 217 | 182 |
| INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Spoor- en bovenleidingen | 205 | 186 |
| VEILIGHEIDSGEVOEL - Veiligheidsgevoel aan halte | 204 | 153 |
| SERVICE CONTROLEURS - Houding of gedrag of optreden | 196 | 107 |
| ABONNEMENTEN - Voordeeltarieven | 193 | 132 |
| CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Terugbetaling | 183 | 19 |
| ABONNEMENTEN - Dienst na verkoop - B2B | 182 | 43 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Roken | 179 | 122 |
| AANBOD - Andere | 172 | 98 |
| INFO - Website of Apps - Inhoud of lay-out | 162 | 19 |
| VOERTUIGEN - Comfort en ruimte | 162 | 74 |
| VOERTUIGEN - Properheid van de voertuigen | 159 | 98 |
| AANBOD - Trajectaanpassing | 155 | 104 |
| FELICITATIE | 146 | 57 |
| ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Algemene reisvoorwaarden | 142 | 36 |
| Niet gecodeerd | 136 | 70 |
| AANBOD - Frequentie | 135 | 45 |
| SMS-VERVOERBEWIJS - Technisch | 135 | 81 |
| AUTOMATEN - Foutmelding - Buiten Werking | 132 | 18 |
| CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Technisch | 126 | 15 |
| TOEGANKELIJKHEID - Rolstoelen en scootmobiels | 118 | 28 |
| SERVICE CONTROLEURS - Conflicten met klanten | 115 | 56 |
| ABONNEMENTEN - Aankoopwijze | 114 | 50 |
| INFO - Website of Apps - Technisch defect | 112 | 10 |
| COMPENSATIE | 110 | 40 |
| M-VERVOERBEWIJS - Aankoopwijze | 107 | 10 |
| INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Gebouwen | 106 | 62 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - Procedure | 105 | 52 |
| FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Gebruiksvoorwaarden | 104 | 22 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Tarief-en geldconflicten | 102 | 10 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie | 100 | 87 |
| ABONNEMENTEN - Terugbetaling | 97 | 82 |
| VOERTUIGEN - Aard van het ingezette materiaal | 91 | 38 |
| AANBOD - Vervoer op maat | 84 | 35 |
| TOEGANKELIJKHEID - Voertuigen | 84 | 27 |
| AUTOMATEN - Geen vervoerbewijs gekregen | 83 | 31 |
| FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Aankoopwijze | 78 | 25 |
| AANBOD - Verplaatsing halte | 76 | 42 |
| CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Aankoopwijze | 75 | 7 |

| Aantal gemelde klachten per codificatie | 2022 | 2021 |
|---|---|---|
| info_-_haltes_-_real-time_informatie | 71 | 112 |
| AANBOD - Afschaffing halte | 70 | 29 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - Bereikbaarheid en reactietijd | 69 | 43 |
| SERVICE LIJNWINKEL - Bereikbaarheid | 69 | 26 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Handicap | 67 | 29 |
| INFO - Campagnes | 65 | 7 |
| AANBOD - Vakantiedienstregeling | 62 | 11 |
| AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn | 57 | 33 |
| SERVICE LIJNWINKEL - Houding of gedrag | 57 | 37 |
| ABONNEMENTEN - Vrijverkeerkaart | 56 | 375 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - online reservatie | 54 | |
| ABONNEMENTEN - Acties - Studentenbuspas | 51 | 9 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - Houding of gedrag | 42 | 25 |
| SMS-VERVOERBEWIJS - Gebruiksvoorwaarden | 41 | 10 |
| ABONNEMENTEN - Gebruiksvoorwaarden | 39 | 39 |
| TOEGANKELIJKHEID - Haltes | 39 | 26 |
| AUTOMATEN - Ander probleem | 38 | 7 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Religie | 37 | 8 |
| BRUPASS - Brupass | 35 | 47 |
| FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Prijs of voordeeltarieven - Derder betaler systeem - DBS | 35 | 10 |
| TOEGANKELIJKHEID - Premetro | 35 | 13 |
| AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting NMBS | 33 | 19 |
| AANBOD - Amplitude | 33 | 9 |
| SMS-VERVOERBEWIJS - Aankoopwijze | 33 | 7 |
| AANBOD - Verzoek om bijkomende halte | 31 | 17 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - Conflicten met klanten | 30 | 53 |
| AANBOD - Evenementen | 29 | 6 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Andere | 28 | 6 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Gender of geslacht | 28 | 17 |
| SERVICE DE LIJNINFO - Bereikbaarheid en reactietijd | 28 | 5 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Taal | 27 | 5 |
| SERVICE CONTROLEURS - Discriminatie - Racisme | 27 | 12 |
| SERVICE DE LIJNINFO - Kennis en informatie | 27 | 8 |
| INFO - Lijnfolders of folders of publicaties | 25 | 10 |
| SERVICE CONTROLEURS - Kennis en informatie | 24 | 6 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant | 23 | 8 |
| ABONNEMENTEN - Acties - Probeeractie 12j | 22 | 5 |
| ABONNEMENTEN - Acties - Persoonsgegevens | 21 | 22 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - Kennis en informatie | 21 | 6 |
| INFO - Website of Apps - Beschikbaarheid publicaties | 19 | 5 |
| ABONNEMENTEN - Fiscaal attest of betalingsbewijs | 18 | 5 |
| INFO - Website of Apps - Toegankelijkheid | 18 | 1 |
| INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Busbanen of bustroken | 18 | 18 |
| SERVICE DE LIJNINFO - Houding of gedrag | 17 | 3 |

| Aantal gemelde klachten per codificatie | 2022 | 2021 |
|---|---|---|
| SERVICE LIJNWINKEL - Kennis en informatie | 15 | 21 |
| ALGEMEEN - Tarieven | 14 | 4 |
| INFO - Privacy en beeldmateriaal | 14 | 9 |
| SERVICE ABONNEMENTENDIENST - Houding of gedrag | 14 | 11 |
| ABONNEMENTEN - Prijs | 12 | 6 |
| CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Fiscaal attest of betalingsbewijs | 12 | |
| SMS-VERVOERBEWIJS - Prijs of voordeeltarieven – Derde betaler systeem - DBS | 12 | 1 |
| SOLLICITATIES OF STAGE OF VAKANTIEWERK - Sollicitaties of stage of vakantiewerk | 12 | 2 |
| ABONNEMENTEN - Acties - Pauzeknop | 11 | 39 |
| M-VERVOERBEWIJS - Fiscaal attest of betalingsbewijs | 11 | 3 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Meertaligheid | 11 | 9 |
| SERVICE DE LIJNINFO - Afhandeltijd | 11 | |
| TOEGANKELIJKHEID - Gebouwen | 11 | 5 |
| GDPR - Opvragen gegevens | 10 | 23 |
| GDPR - Schrappen klant of klantgegevens | 10 | 1 |
| AANBOD - Tijdelijk aanbod examens | 8 | 11 |
| M-VERVOERBEWIJS - Prijs of voordeeltarieven – Derde betaler systeem - DBS | 8 | |
| SERVICE ABONNEMENTENDIENST - Conflicten met klanten | 8 | 10 |
| SERVICE LIJNWINKEL - Procedure | 8 | 3 |
| ABONNEMENTEN - Acties - Verhuizersactie | 7 | 4 |
| ALGEMEEN - Commerciële aanbiedingen | 7 | |
| AUTOMATEN - Probleem met papier of printer | 7 | 3 |
| SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Seksuele geaardheid | 7 | 1 |
| INFO - Haltes - Huisregels | 6 | 4 |
| SERVICE DE LIJNINFO - Procedure | 6 | 7 |
| AANBOD - Verzoek wijzigen haltenaam | 5 | |
| ALGEMEEN - Enquêtes | 5 | 2 |
| TOEGANKELIJKHEID - Blue Assist | 5 | |
| ALGEMEEN - Weersomstandigheden | 4 | 1 |
| COMMUNITY SOCIAL | 4 | 13 |
| GDPR - Verzamelen persoonsgegevens | 4 | 9 |
| INFO - Publiciteit | 4 | 5 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - Discriminatie - Handicap | 4 | |
| SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - Beschikbaarheid vervoerbewijzen | 4 | 5 |
| SERVICE LIJNWINKEL - Beschikbaarheid vervoerbewijzen | 4 | |
| ABONNEMENTEN - Acties - Winback | 3 | 2 |
| ALGEMEEN - Schoolopdrachten | 3 | 2 |
| ALGEMEEN - Sponsoring of promotiemateriaal | 3 | |
| INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Verzinkbare paaltjes | 3 | 2 |
| SERVICE BELBUSCENTRALE - Discriminatie - Racisme | 3 | 2 |
| SERVICE CONTROLEURS - Discriminatie - Handicap | 3 | |
| SERVICE CONTROLEURS - Discriminatie - Taal | 3 | |
| SERVICE KLANTENDIENST - Bereikbaarheid en reactietijd | 3 | 3 |
| SERVICE LIJNWINKEL - Discriminatie - Racisme | 3 | |

| Aantal gemelde klachten per codificatie | 2022 | 2021 |
|---|---|---|
| TOEGANKELIJKHEID - Meer mobiele lijnen of reservaties | 3 | |
| AANBOD - Tijdelijk aanbod oudejaar | 2 | |
| FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Fiscaal attest of betalingsbewijs | 2 | 1 |
| INFO - Pers | 2 | 1 |
| INFO - Social Media | 2 | |
| SERVICE ABONNEMENTENDIENST - Afhandeltijd | 2 | 2 |
| SERVICE ABONNEMENTENDIENST - Discriminatie - Racisme | 2 | 4 |
| SERVICE CONTROLEURS - Discriminatie - Andere | 2 | 1 |
| SERVICE CONTROLEURS - Discriminatie - Gender of geslacht | 2 | 1 |
| SERVICE CONTROLEURS - Roken | 2 | 2 |
| SERVICE DE LIJNINFO - Conflicten met klanten | 2 | 2 |
| SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - Kennis en informatie | 2 | |
| SERVICE KLANTENDIENST - Houding of gedrag | 2 | |
| SERVICE SOCIAL MEDIA - Bereikbaarheid en reactietijd | 2 | |
| SMS-VERVOERBEWIJS - Fiscaal attest of betalingsbewijs | 2 | |
| ALGEMEEN - Lessenpakket | 1 | |
| ALGEMEEN - Milieu en ecologische afdruk | 1 | |
| AUTOMATEN - Scherm niet leesbaar | 1 | |
| AUTOMATEN - Zonder stroom | 1 | |
| BRUPASS - Brupass XL | 1 | 3 |
| INFO - Openbaarheid van bestuur | 1 | 2 |
| SERVICE ABONNEMENTENDIENST - Discriminatie - Religie | 1 | |
| SERVICE ABONNEMENTENDIENST - Procedure | 1 | 2 |
| SERVICE KLANTENDIENST - Afhandeltijd | 1 | |
| SERVICE KLANTENDIENST - Conflicten met klanten | 1 | 1 |
| SERVICE KLANTENDIENST - Meertaligheid | 1 | |
| SERVICE KLANTENDIENST - Procedure | 1 | 3 |
| SERVICE LIJNWINKEL - Discriminatie - Andere | 1 | |
| SERVICE LIJNWINKEL - Discriminatie - Taal | 1 | 1 |
| SERVICE SOCIAL MEDIA - Kennis en informatie | 1 | 1 |

Tabel 6: Aantal vermeldingen per codificatie

| Afhandeltermijnen | | |
|---|---|---|
| | 2022 | 2021 |
| % klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen | 99,20 | 98,79 |
| Gemiddelde afhandeltijd klachten | 10 | 9 |

Tabel 7: Afhandeltermijnen van een klacht

## 5.2 BIJLAGE: DE KLANTENDIENST BEMIDDELT EN COMPENSEERT

### 5.2.1 Algemeen

Zowel de Dienst Abonnementen als de Klantendienst hebben hun uiterste best gedaan om klanten tegemoet te komen wanneer onze dienstverlening niet voldeed aan de verwachtingen. We bekijken alle vragen aandachtig en met de nodige empathie. Zo hebben we vorig jaar 50% meer compensaties gegeven dan in 2021.

Voor onze **dienst Abonnementen** is het moeilijk om exacte cijfers te kleven op het aantal compensaties. Het is niet eenvoudig om de grens te trekken tussen de normale dienstverlening of een tegemoetkoming. Zo bieden we bijvoorbeeld onze klanten altijd gratis sms-tickets aan om een periode te overbruggen wanneer ze een probleem ondervinden met hun abonnement. Voorheen was dit enkel mogelijk voor onze klanten die online een abonnement aankochten maar nog geen MOBIB-kaart hadden.

Door het aanbieden van een alternatief vervoerbewijs in de vorm van gratis sms-tickets, vermijden we niet enkel de extra kosten voor de klanten, maar ook extra administratie voor de Klantendienst als die achteraf moet terugbetalen. We hebben dit ineens ook doorgetrokken naar onze eerste lijn, zodat ook De LijnInfo meteen tickets kan toekennen aan klanten die telefonisch contact opnemen.

Los van de geldende regelingen voor inlevering en terugbetaling van abonnementen, bekijkt de dienst Abonnementen nog vele vragen apart. Bij problemen met een abonnement is het ook mogelijk om al een voorlopige 14-dagenpas op de MOBIB-kaart te zetten of een fysieke 14-dagenpas op te sturen. Abonnees die hun abonnement niet (meer) kunnen gebruiken, bijvoorbeeld door ziekte, langdurige werken en omleidingen, kunnen een uitgebreidere terugbetaling krijgen. De startdatum van een abonnement verzetten kan ook, eventueel ook in functie van gezinskorting. En wanneer een aanvraag in het kader van een derdebetalersovereenkomst vertraging oploopt, wordt de kosten van de MOBIB-kaart vaak niet meer aangerekend.

**De Klantendienst** kreeg in 2022 helaas weer veel vragen voor compensatie in het kader van stiptheid: bussen die te vroeg, te laat of niet reden. Vooral de afgeschafte ritten door het chauffeurstekort, zorgden voor vragen naar compensaties. We zijn vanuit richtlijnen niet verplicht om in te gaan op compensatievragen, maar we doen dit soms wel. In totaal hebben we **7436 klanten een compensatie** gegeven in één of andere vorm.

### 5.2.2 Compensaties

| Aantal klanten gecompenseerd | | |
|---|---|---|
| | 2021 | 2022 |
| Fysieke vervoerbewijzen / Lijnkaarten | 758 | 991 |
| Sms-tickets | 1032 | 1276 |
| Digitale(M-)tickets | 2541 | 3733 |
| Terugbetalingen | 620 | 1436 |
| **TOTAAL** | **4951** | **7436** |

De Klantendienst kan op vier verschillende manieren klanten compenseren. We houden de stelregel aan dat we klanten zoveel mogelijk compenseren in de vorm van een vervoerbewijs om zo het openbaar vervoer te blijven promoten. Als dat niet kan, kiezen we, als alternatief, voor een terugbetaling op bankrekening.

- **Fysieke vervoerbewijzen** (zoals in de Lijnwinkels) die we zelf aanmaken om naar klanten te versturen: 10-rittenkaarten, 10-rittenkaarten met gemeentekorting, kaarten met enkele ritten, dagpassen, heen-en-terug-tickets of groepstickets. In 2022 kregen in totaal **991 klanten** fysieke vervoerbewijzen ter compensatie voor een totaal bedrag van € 16.054,10. De meest voorkomende redenen waren omruiling van defecte vervoerbewijzen (400 keer), klanten die teveel betaald hadden of van wie het vervoerbewijs teveel ontwaard werd (166 keer) en verrassend genoeg nog altijd de omruiling van de oude prodatavervoerbewijzen die sinds 2020 niet meer geldig zijn (111 keer).

- **SMS-tickets** blijven populair door hun grote gebruiksgemak. Af en toe loopt er iets mis, bijvoorbeeld omdat de klant de bus niet heeft kunnen nemen, maar wel al een sms-ticket had gekocht. Of omdat klanten recht hadden op gratis sms-tickets, maar deze toch aangerekend werden omdat ze een fout maakten in het gsm-nummer of omdat hun instellingen de gratis tickets niet toelaten. We betaalden in 2022 aan **1276 klanten** voor een bedrag van € 3562 sms-tickets terug via hun provider. We betalen de kost van het ticket (2,50 euro) terug maar niet de operatorkost (0,15 euro).

- **Digitale (M-)tickets** zijn zowel bij De Lijn zelf (via onze app of website) als bij diverse partners te koop. Een reden voor compensatie kan, net als bij sms-tickets, zijn dat klanten hun vervoerbewijs al gekocht of geactiveerd hadden maar toch geen bus of tram konden nemen. Het loopt ook soms op technisch vlak mis, bijvoorbeeld door een connectie- of synchronisatiefout bij de aankoop, door een verouderde smartphone of app-versie of een probleem met de (samenvoegde) account van de klant(gegevens). Vaak kochten klanten per vergissing een digitaal vervoerbewijs. Nog een vaak voorkomend issue is dat ouders vervoerbewijzen aankopen voor hun kinderen, maar niet beseffen dat ze die niet kunnen doorgeven. We kunnen ervoor kiezen om digitale vervoerbewijzen te reactiveren zodat ze op een later tijdstip opnieuw gebruikt kunnen worden, of te laten vervallen en de klant terug te betalen op de bankrekening. In 2022 hebben we in totaal **3733 klanten** een terugbetaling gegeven. Omdat er nog verschillen zijn tussen de digitale tickets die bij De Lijn en die bij de partners aangekocht worden, is het op dit moment niet mogelijk om hier een exact bedrag te geven. Tickets worden soms gereactiveerd en soms geannuleerd en dan terugbetaald, maar bij de ene partner gebeurt dat meteen en automatisch en bij de andere moeten wij zelf nog voor een terugbetaling zorgen.

- **Terugbetaling op de bankrekening**. Hier zien we een opvallende stijging, vooral omdat klanten er zelf vragende partij zijn. We begrijpen dat de frustratie bij de klanten soms oploopt als de dienstverlening achterblijft en dan kan een compensatie helpen. We gaven aan **1436 klanten** (t.o.v. 620 in 2021) een terugbetaling op hun rekening, om de meest uiteenlopende redenen, voor een totaal bedrag van € 36.550,76.

    - Terugbetalingen gebeurden omdat bijvoorbeeld fysieke vervoerbewijzen die teveel ontwaard werden, bv. bij overstap, en sms- en digitale tickets. Of omdat een klant vervoerbewijzen kocht in afwachting van een abonnement en/of MOBIB-kaart. Of de Klantendienst betaalde trein- of taxikosten terug wanneer een laatste rit van de dag niet uitgevoerd werd. Klanten maken ook gebruik van het herroepingsrecht bij online gekochte vervoerbewijzen. Ook aan de verkoopautomaten loopt het soms mis. Het valt ook regelmatig voor dat klanten niet op de hoogte zijn van bepaalde commerciële acties zoals bijvoorbeeld koopzondagen in bepaalde steden.

We gebruiken zowel bij dienst Abonnementen als de Klantendienst een algemeen kader met afspraken. Zo weten onze medewerkers wanneer en hoe we klanten tegemoetkomen. Medewerkers kunnen uitzonderingen op de regels bespreekbaar maken met hun teamcoach We werken momenteel met verschillende diensten samen een een geactualiseerd, algemeen afsprakenkader uit. Na formalisering gaan we na welke elementen rechtstreeks aan onze klanten communiceren.

### 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 bemiddelaar. We bezorgen zoveel mogelijk informatie en context van de klanten aan de interne diensten in de hoop een oplossing te vinden en dus onze dienstverlening te verbeteren.

We kregen via de Vlaamse Ombudsdienst drie dossiers van klanten die te laat een PMH-statuut toegekend kregen omdat hun dossiers met veel vertraging verwerkt werden door het Agentschap Opgroeien. Zij kregen met terugwerkende kracht het PMH-statuut en dus een gratis abonnement van De Lijn. Zij vroegen een terugbetaling van de abonnementsgelden die zij in de tussenliggende periode zelf betaald hadden. Voor De Lijn was dat erg moeilijk, omdat De Lijn niet zelf bepaalt of iemand rechthebbend is of niet. Pas op het moment dat een rechtverlenende instantie via de Kruispuntbank aangeeft dat iemand recht heeft, maken wij een gratis abonnement aan. De Lijn is dus niet verantwoordelijk als dat recht te laat doorgegeven wordt. Na onderzoek en overleg met de Vlaamse Ombudsdienst, die er op aandrong dat deze mensen niet gestraft mogen worden voor een administratieve nalatigheid, kregen deze klanten de abonnementskosten terugbetaald.

Onze chauffeurs blijven natuurlijk het eerste contactpunt voor onze reizigers en dus komen daar ook het grootste aantal klachten over binnen. We onderzoeken die meldingen en geven die door aan de verantwoordelijke dienst voor gepaste opvolging. Daarbij proberen we altijd de balans te houden tussen de ervaring van de klant enerzijds en de interpretatie van de chauffeur anderzijds, zonder in een welles-nietes-spel terecht te komen. Het is wel opvallend dat klanten steeds vaker persoonlijke excuses van een chauffeur eisen, maar ook boetes of zelfs ontslag. Dit kan uiteraard niet en in het kader van de GDPR is het absoluut niet toegelaten dat klanten en chauffeurs elkaars gegevens krijgen.

We zijn niet blind voor het feit dat er zeker chauffeurs zijn die bijsturing nodig hebben. De opvolging van de chauffeurs gebeurt nauwgezet en er volgen ook soms sancties voor de chauffeurs, maar deze communiceren we niet naar de klanten.

## 5.3 BIJLAGE : RAPPORT ADMINISTRATIEVE BOETES DE LIJN 2022

### 5.3.1 Algemeen

In 2022 werden er 117.910 PV's uitgeschreven (dd. 13/01/2023).

### 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 80.426 (68,20%) 'voorstellen van beslissing' uitgestuurd met een boetebedrag variërend tussen 20 en 500 euro.

Daarenboven zijn er nog 31.126 (26,42%) dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' of 'Abonnement vergeten valideren'.

5.158 (4,37%) pv's dienden te worden afgesloten wegens procedurefout of onbekende overtreder.

### 5.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure

We ontvingen in totaal 14.847 (18,46%) verzoekschriften in antwoord op de 'uitgestuurde voorstellen van beslissing'.

In totaal werden 1.205 (8,1%) verzoekschriften als gegrond beoordeeld. 13.642 (91,88%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Daarnaast werden 2.276 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 79.221 dossiers.

Hierbij moet echter opgemerkt worden dat, voor de in 2022 uitgeschreven PV's, 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 tijdens de pandemie uitgebreid zodat zij in staat waren om op te treden als reizigers het mondneusmasker niet (correct) droegen aan onze haltes en in onze voertuigen. Zij zijn hiermee gestart op 12 november 2020 tot en met 23 mei 2022.

Hieronder vindt u de cijfers per maand per provincie voor 2023, tot het einde van de mondmaskerplicht op 23 mei 2022:

| | Antwerpen | Oost-Vlaanderen | Vlaams-Brabant | Limburg | West-Vlaanderen | **Totaal** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| januari | 96 | 90 | 8 | 27 | 13 | **234** |
| februari | 221 | 79 | 15 | 36 | 7 | **358** |
| maart | 375 | 187 | 60 | 133 | 23 | **778** |
| april | 400 | 71 | 14 | 97 | 8 | **590** |
| mei | 102 | 47 | 33 | 76 | 4 | **262** |

Belangrijke kanttekening: onze controleurs vroegen een reiziger die geen mondmasker droeg of zijn mondmasker niet correct droeg, altijd eerst om het mondneusmasker correct te dragen. Als de reiziger hieraan positief gevolg gaf, stelden onze controleurs geen proces-verbaal op.

JAARRAPPORT OMBUDSMAN 2022

# 6 De Werkvennootschap

# INHOUD


1 **INLEIDING** **150**

2 **KLANTENBELEID** **151**

2.1 Organisatie 151

2.2 Contact met de burger 151

2.3 Procedure klachtenbehandeling 151

2.4 Aantal klachten 152

2.4.1 Projecten in studie / vergunningsfase 152

2.4.2 Projecten uitvoering 152

3 **HET BEELD VAN 2022** **153**

3.1 Projecten in studie 153

3.2 Projecten in uitvoering 153

4 **BESLUIT** **155**

5 **BIJLAGE: OVERZICHT PROJECTWEBSITES** **155**

# 1 INLEIDING

De Werkvennootschap werd opgericht begin 2017 door de Vlaamse Regering om de inspanningen van de verschillende Vlaamse mobiliteitsspelers te coördineren. Op die manier kunnen we grote infrastructuurwerken versneld en geïntegreerd aanpakken. De Werkvennootschap is een doorstart van Via-Invest en bundelt kennis en expertise die groeide binnen de ParticipatieMaatschappij Vlaanderen (PMV) en het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV). Bij De Werkvennootschap zetten financiële, juridische en technische profielen samen hun schouders onder omvangrijke mobiliteitsprojecten.

De Werkvennootschap is (nog steeds) een **kleine organisatie** (25 personeelsleden). Naargelang de noden van onze projecten halen we de beste experten 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, al 5 jaar, 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.

Voor de grote programma's was er een belangrijke communicatie rond de herinrichting van de ring rond Brussel - deel Noord. Voor het project van de R4 West-Oost werd een aangepaste omgevingsvergunning ingediend door de voorkeursbieder. Hiervoor werden een heel aantal infoavonden en toelichtingsmomenten georganiseerd. Ook de in 2021 toegekende projecten, waaronder de verlenging van tramlijn 4 tot Gent Dampoort en de nieuwe tramlijn 7 van Gent-Dampoort naar Gent-Sint-Pieters (Gentspoort) en de A8 te Halle werden opgestart.

Een aantal fietsprojecten, in het kader van Relance, werden versneld aangepakt en vroegen een intensiever studie- en omgevingsvergunningstraject.

In 2022 zijn opnieuw heel wat werven gestart, in uitvoering of afgerond. Het gaat hier veelal over de zogenaamde 'quick wins', de voorlopers van de grote infrastructuurwerken (bv de 'Werken aan de Ring' rond Brussel, of de herinrichting van de R4 West en Oost boven Gent).

Zo startten een aantal werven rond het oostelijk deel van de ring rond Brussel en in de regio Houthalen-Helchteren. Enkele werven rond de R4 West-Oost, de ring rond Brussel (Werken aan de Ring) en ook in Limburg werden ondertussen afgerond.

In vergelijking met het klachten / klantenbeleid ten aanzien van 2021 werden er geen aanpassingen gedaan.

# 2 KLANTENBELEID

## 2.1 ORGANISATIE

De Werkvennootschap draagt **een open en constructieve dialoog** in alle haar projecten hoog in het vaandel wat meteen ook 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 manieren waarop 'klachten'-'vragen tot informatie' worden geregistreerd:

- Projecten in studie: online-database Relatics: dit systeem werd in 2021 verder geoptimaliseerd waardoor de doorlooptijden van meldingen kunnen 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 (Agentschap Wegen en Verkeer, De Vlaamse Waterweg e.d.). Er komen 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: integraal of 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 of het formuleren van een klacht. De buurtbewoners kunnen deze persoon steeds bereiken via GSM, sociale media of via het contactformulier van de 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 bereikbaarheidsadviseurs hebben **een sterke focus op het preventieluik van klachten en het omgevingsmanagement**. Ze treden nu nog vroeger op in de processen rond het aanvragen van signalisatievergunningen en ze worden in een zeer vroeg stadium betrokken bij toelichtingen/gesprekken in het kader van de bereikbaarheid van handelaren en bedrijven.

# 3 HET BEELD VAN 2022

## 3.1 PROJECTEN IN STUDIE

Voor enkele grote projecten werden belangrijke stappen gezet. Zo vond er voor het noordelijk deel van de ring rond Brussel een digitale beurs plaats. De aangepaste omgevingsvergunning voor het project R4 West-Oost werd ingediend. Dit werd uitgebreid geduid aan de omwonenden.

In 2022 zijn de nieuwe toegewezen studieopdrachten uit de startblokken geschoten. Hiervoor vonden de eerste communicatie- en participatiemomenten plaats, waar de eerste ideeën werden afgetoetst.

Net zoals vorig jaar werden er een aantal klachten genoteerd over het niet tijdig ontvangen van de informatiefolder of uitnodiging, of zelfs het niet ontvangen van de informatie in de brievenbus. Dit wordt steeds opgenomen met de bezorger van de folders of brieven, waarop een gepaste oplossing wordt gezocht en de informatie vooralsnog digitaal wordt bezorgd. Dit gebeurde binnen 2 verschillende projecten. Algemeen wordt de informatie ook steeds digitaal ter beschikking gesteld op de projectwebsites.

Een tweede aspect dat in 2022 opdook had te maken met de studies rond de 'Relance-projecten'. Algemeen werd er opgemerkt dat, gegeven de strakke deadline voor deze projecten, de communicatie naar de omwonenden eerder informatief was en dat dit vaak op lokale tegenstand stootte. Hierop werd telkens een intensief traject opgestart met de omwonenden om meer toelichting te geven. Dit is een belangrijk aandachtspunt om mee te nemen in toekomstige projecten.

Specifiek voor het programma Werken aan de Ring werd in 2022 het **Bedrijvenpunt** opgericht, een loket dat bedrijven informeert en ontzorgt tijdens de werken in hun buurt. Voor klachten, opmerkingen of vragen kunnen de bedrijven rechtstreeks contact opnemen met de mobiliteitscoaches.

Tot slot proberen wij maximaal te anticiperen op de 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

In 2022 werden opnieuw een aantal werven opgestart. Ook werden ondertussen een aantal projecten afgewerkt. 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, problemen met wegsignalisatie en ook algemene informatie over het project. Opvallend dit jaar waren enkele gemelde ongevallen op de werven, waarbij bestuurders doorheen de werfsignalisatie reden en de werfinstallatie beschadigden.

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 naar het Frans (& Engels) vertaald om 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 opnieuw een aantal projecten in uitvoering gegaan (fietsbruggen te Houthalen-Helchteren, een aantal fietsprojecten in het oostelijk deel van de ring rond Brussel, ...). Ook zijn een aantal nieuwe projecten van start gegaan en waren er opnieuw belangrijke beslissingen bij de lopende grote infrastructuurdossiers. Grote, opvallende trends in klachtenmanagement hebben zich het afgelopen jaar niet afgetekend.

De 'backbone' van het klachtenbeleid van De Werkvennootschap is ongewijzigd. Er wordt maximaal geïnvesteerd in een goede procesvoering, volgens de specifieke noden waarin een project zich bevindt.

# 5 BIJLAGE: OVERZICHT PROJECTWEBSITES

www.werkenaandering.be

www.R4WO.be

www.rondronse.be

www.noordzuidlimburg.be

www.viadewebsite.be

www.hovhasseltmaasmechelen.be

www.gentspoort.be

www.A8-halle.be

dewerkvennootschap.vlaanderen/#contact

https://www.werkenaandering.be/nl/bedrijvenpunt

KLANTENRAPPORT 2022

# 7 Lantis

# INHOUD


1 INLEIDING 158

2 KLANTENBELEID 159

3 HET BEELD VAN 2022 162

4 BESLUIT 165

# 1 INLEIDING

De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) werd in 2002 door de Vlaamse Overheid opgericht om de publieke infrastructuurprojecten van het toenmalige Masterplan Mobiliteit Antwerpen te coördineren en een aantal projecten ervan ook zelf uit te voeren. BAM was opgezet als een kleine, flexibele organisatie. Doordat er geen openbare dienstverlening aan te pas kwam en ook nauwelijks activiteiten op het terrein plaatsvonden, hadden burgers in de beginjaren nauwelijks interactie met de organisatie.

In 2019 begon BAM een transformatieproces. De organisatie ontwikkelde zich tot een robuuste projectuitvoeringsorganisatie, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Oosterweelverbinding en een aantal leefbaarheidsprojecten. De nieuwe merknaam van de organisatie is Lantis, wat staat voor Leefbaar Antwerpen door Innovatie en Samenwerking. De juridische naam is nog steeds Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel. Als bouwheer van grote infrastructuur- en leefbaarheidsprojecten die ondertussen in uitvoering zijn, wordt Lantis steeds bekender bij het publiek. Met elk project dat zichtbaar wordt op het terrein, stijgt ook het aantal vragen, meldingen en klachten dat de organisatie bereikt.

# 2 KLANTENBELEID

Met een strategisch uitgebouwd omgevingsmanagement en communicatie met veel aandacht voor de werfburen, zet Lantis in op het uitbouwen van positieve relaties met haar klanten.

## Strategisch omgevingsmanagement

Bij Lantis is omgevingsmanagement niet zomaar een onderdeel van de organisatie, het is een belangrijk strategisch thema. Als organisatie willen we de verbinding leggen tussen het infrastructuurproject en de omgeving waar het wordt gerealiseerd. Dit betekent dat we de omgeving actief betrekken bij het ontstaan en realiseren van projecten. Door project en omgeving op elkaar af te stemmen, zorgen we ervoor dat de omgeving zich mee eigenaar voelt van het project.

Stakeholdermanagement en impactmanagement zijn essentiële onderdelen van omgevingsmanagement. Hierbij worden de belangen van stakeholders verbonden met die van Lantis en haar projecten. Dit gebeurt door verschillende stakeholders te identificeren en voor elk een op maat gemaakte aanpak te hanteren.

Tot onze stakeholders horen grondeigenaren, omwonenden, handelaars, bedrijven, weggebruikers, pendelaars, mede-opdrachtgevers, bevoegde en adviserende overheidsinstanties, maatschappelijke belangengroepen, sectorale verenigingen, actiegroepen, scholen, universiteiten en hogescholen, belastingbetaler.... Tijdens de verschillende fasen van projecten houden we de stakeholders en hun relatie met Lantis in de gaten. Elke stakeholder heeft een toegewezen SPOC zodat we vlot en snel bereikbaar zijn. We proberen hun doelstellingen, verwachtingen en zorgen te kennen en hier rekening mee te houden. Om de verwachtingen over te brengen, werken we met klanteneisen die doorheen het project worden bewaard en meegenomen worden in de ontwerpen. We streven naar ***mutual gains*** om zo de betrokkenheid bij projecten te vergroten.

Hier spelen de **omgevingsmanagers** van Lantis een cruciale rol. De functie van omgevingsmanager is vrij nieuw in België, we hebben onze inspiratie hiervoor gehaald in Nederland waar men al langer werkt met een omgevingsmanager bij grote projecten. Per projectdeel is er minstens één omgevingsmanager die, samen met zijn team bestaande uit een mobiliteitsdeskundige en projectcommunicatoren, het omgevingsmanagement bewaakt.

***Nieuw***: In 2022 hebben we een CRM-systeem in gebruik genomen, Dialog, waar we onze stakeholders in opvolgen. Deze tool laat ons toe een duidelijk beeld te hebben van wie onze stakeholders zijn. We kunnen ook continu de relatie met een betreffende stakeholder opvolgen door te werken met een belangenmatrix en we krijgen een duidelijk overzicht van openstaande issues en wat de risico's hiervan zijn op de voortgang van ons project. Door alle info in één tool te verzamelen vermijden we dat de kennis en belangrijke info in de hoofden van de collega's blijft hangen en kunnen we snel schakelen mocht een collega hulp nodig hebben of uitvallen. Hierdoor is de samenwerking tussen partijen gedurende de hele looptijd van een project helder en efficiënt.

## Communicatie dicht bij de werf

Elk projectgebied heeft toegewezen **projectcommunicatoren** die de verbinding vormen tussen werf en omwonenden en lokale handelaars. De projectcommunicator detecteert vroegtijdig issues, zodat hier snel op kan gereageerd worden voor ze grotere proporties aannemen. Hij of zij zorgt ervoor dat de praktische problemen waarmee omwonenden geconfronteerd worden aangepakt worden en biedt een luisterend oor voor vragen en bezorgdheden die leven op het terrein. Zij vertalen de werfinformatie naar laagdrempelige communicatie.

Onze boodschappen moeten voor een breed publiek begrijpelijk en aantrekkelijk zijn. Dat doen we door veel in te zetten op beeld. Boodschappen moeten ook woordelijk een niet-technische vertaling krijgen. We hameren op oprechte, authentieke communicatie. Wij geloven dat mensen meer begrip zullen hebben voor werkzaamheden in hun omgeving als de communicatie eerlijk en transparant is, als ze zien dat de bouwheer

zich inzet om overlast te minimaliseren én wanneer ze een glimp kunnen opvangen van hoe hun omgeving er na de werkzaamheden uit zal zien, met bijvoorbeeld een betere luchtkwaliteit en minder geluidsoverlast of zelfs groenere en fraaiere omgeving. Al deze elementen nemen we mee in ons contentplan.

Naar omwonenden toe doen we ook aan capacity-building. Een duur woord voor het actief uitbouwen van relaties met de bestaande sociale netwerken in woonwijken en met experten in het gebied van wijkondersteuning en wijkontwikkeling. Voor de wijk rond de Ten Eekhovenlei in Deurne werken we bijvoorbeeld samen met buurtwerk SAAMO Dinamo.

### Inzetten op inclusieve communicatie

We gaven al mee dat we het belangrijk vinden om een goede relatie op te bouwen met onze 'werfburen' en hen op maat te informeren. We gaan tenslotte nog jaren in hun buurt aan het werk zijn. Vooral in Merksem/Deurne hebben we te maken met een erg diverse groep bewoners vlak bij onze werven. Ze zijn lang niet allemaal even taalvaardig. Wij willen als organisatie zo inclusief mogelijk communiceren. Duidelijke teksten zorgen ervoor dat ook de meest kwetsbare lezers op de hoogte zijn van wat er rond hen aan het gebeuren is.

Om de aandacht voor inclusiviteit hoog te houden, worden communicatiemedewerkers allemaal gecoacht door Wablieft in het schrijven van heldere teksten. Daarnaast laten we ons adviseren door een specialist in inclusieve communicatie om dit divers publiek efficiënter en effectiever te bereiken. Op basis van een inclusiescan maken we voor 2023 een actieplan op. Communicatie die iedereen begrijpt, maar ook waarbij iedereen zich gezien en begrepen voelt, is voor ons als organisatie van zeer groot belang.

### Een uitgebreide kanalenmix

Met een uitgebreide mix van online en offline kanalen mikt Lantis op een breed publiek. We zetten in op constructieve persrelaties, hebben een brede waaier aan online kanalen (social media, nieuwsbrieven, website, video's zoals het maandelijks O-nieuws, een wekelijkse webinar waarin we dieper ingaan op een werf of thema…) en offline kanalen (bewonersbrieven en -brochures per post, events …).

De events, of fysieke contactmomenten, nemen een belangrijke plaats in onze communicatie in. We organiseren contactmomenten voor elke doelgroep. Voor omwonenden zijn dit infosessies over werken, maar ook informele, laagdrempelige contactmomenten in de wijk. Voor groot-Antwerpen zijn dit bijvoorbeeld eigen infomomenten zoals 'Dit is Oosterweel' maar ook de aanwezigheid op grotere events zoals de Tall Ships Races of presentaties op externe events. Bedrijven worden onder andere uitgenodigd op dialoogsessies, voor (nationale) stakeholders organiseren we jaarlijks een Staat van Oosterweel.

We geven steeds mee hoe Lantis bereikbaar is en moedigen ontvangers aan om zich in te schrijven op onze kanalen.

Uit een recente draagvlakmeting (november 2022) die onder andere polste naar de kennis van en de tevredenheid over de communicatie die Lantis voert, blijkt dat de communicatie-inspanningen worden geapprecieerd door de bevraagde respondenten. In de projectgebieden bereiken we bijna alle omwonenden met de huidige communicatiemix. De inhoud van de communicatie die naar hen is gericht krijgt hoge scores.

### Freshdesk als ticketsysteem voor communicatie

Burgers kunnen Lantis contacteren via verschillende kanalen. Vragen, meldingen, klachten of opmerkingen die ons bereiken via het online contactformulier op de websites Oosterweelverbinding.be en Lantis.be, via mail (info@lantis.be), Facebook of twitter komen terecht in het ticketsysteem Freshdesk, waar Lantis sinds 2020 gebruik van maakt. Freshdesk bundelt de vragen die via de verschillende kanalen binnen lopen op één overzichtelijk platform en wijst tickets toe aan klantenberichten. Het communicatieteam zorgt voor de dispatch en het beantwoorden van de vragen.

Deze manier van werken verzekert ons dat vragen gemonitord worden en snel en efficiënt kunnen afgehandeld worden. Gemiddeld genomen worden tickets via mail of website binnen de 20 uur beantwoord en

afgesloten, d.w.z. dat er een passende oplossing of afdoende antwoord kon worden voorgesteld aan diegene die het ticket initieerde. Bij vragen of meldingen via social media gaat dit sneller: gemiddeld wordt via die weg binnen de 6 uur gereageerd.

De tickets worden in Freshdesk manueel opgedeeld volgens volgende categorieën: Oosterweelverbinding Linkeroever, Oosterweelverbinding Rechteroever, Modal shift, PFOS, Haventracé en ander.

In 2022 kwamen er 3006 vragen, meldingen en klachten/opmerkingen in het Freshdesk systeem terecht[1]. Dit is een stijging met bijna 17% ten opzichte van 2021. De werken van Lantis zijn dan ook zichtbaarder en bijna letterlijk voelbaarder op het terrein dan het jaar voordien.

Een derde (942) 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 of P+R-gebouwen 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 “FAQ” of “Veel gestelde vragen” op de website www.oosterweelverbinding.be.

We ontvingen 541 klachten of meldingen, waarvan het merendeel onder te brengen is in de categorieën Oosterweelverbinding Linkeroever (213), Oosterweelverbinding Rechteroever (173) en modal shift (121).

Het klachtenbeeld is heel divers. Van geluidsoverlast tot plasvorming op fietspaden en vuil (steenafval, modder, enz.) op de wegen. We gaan telkens samen met collega’s en/of aannemers na of de klacht gegrond is en wat eraan gedaan kan worden om dit op te lossen en te voorkomen in de toekomst.

Veel voorkomende thema’s:

- Binnen de Modal Shift categorie ging het vaak over de nieuwe P+R’s. We ontvingen verschillende klachten en meldingen van gebruikers waarbij een betaling verkeerd was afgehandeld. Deze klachten kwamen bij ons binnen als bouwheer van de parkeergebouwen, maar kunnen wij zelf niet afhandelen. Wij verwezen deze mensen door naar de uitbater van de P+R’s om een terugbetaling te vragen.

- Het Viaduct van Merksem kent al een tijdje problemen met enkele brugvoegen. Hierdoor zijn herstellingswerken noodzakelijk en werden er af en toe rijstroken afgesloten. Deze werken vallen onder de bevoegdheid van het Agentschap Wegen en Verkeer. De impact hiervan slaat regelmatig terug tot in het Waasland. Door deze werken lopen ook de onderliggende wegen vol en ontvangt Lantis klachten over onder andere sluipverkeer. We maken in deze gevallen duidelijk dat de oorzaak in Merksem ligt en dat wij hier zelf geen oplossing voor kunnen bieden.

Specifiek rond PFAS zijn er vier vragen/klachten binnen gekomen. Drie ervan kwamen van dezelfde persoon. Deze klachten werden weerlegd met feiten. Een vierde klacht had betrekking op een infomoment met ontbijt voor de omwonenden, waarbij deze persoon gewag maakte van ‘omkoping met koffiekoeken’. Het infomoment zelf werd sterk gewaardeerd door de aanwezige buurtbewoners.

1 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, tenzij zij van die aard waren dat de betrokkene daar zelf ook een schriftelijk vervolg aan gaf. Ook op Youtube, LinkedIn en Instagram beantwoorden we vragen/klachten, maar hiervoor bestaat geen koppeling met Freshdesk. Dit is dan ook niet meegenomen in bovenstaande cijfers.

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.

Nieuw in 2022: tijdens ingrijpende werken is de communicatiedienst nu ook bereikbaar via een gsm-nummer. Ook deze contacten worden niet opgenomen in de cijfers, tenzij er een schriftelijk vervolg uit voorkomt.

# 3 HET BEELD VAN 2022

Als bouwheer van grote infrastructuur- en leefbaarheidsprojecten, wordt Lantis steeds bekender bij het publiek. Over het hele projectgebied van de Oosterweelverbinding – van Linkeroever tot de noordoostelijke R1 – zijn de Oosterweelwerken ondertussen zichtbaar en voelbaar aan de gang. De eerste nieuwe verkeersinfrastructuur werd in gebruik genomen, diverse leefbaarheidsmaatregelen werpen hun eerste vruchten af en ook binnen het modal shift luik vonden belangrijke opleveringen plaats.

- De grote infrastructuurwerken op Linkeroever die in 2018 van start gingen zijn ondertussen heel zichtbaar voor al wie passeert langs de E34 en E17 op Linkeroever/Zwijndrecht. Zowel op de E34 als de E17 zijn de civiele en infrastructuurwerken reeds uitgevoerd en rest enkel de afwerking van de rijbanen tussen de Kennedytunnel en de E17. Aan de knooppunten Sint-Anna en Antwerpen-West wordt nog volop gebouwd. De realisatie van de leefbaarheidsprojecten (Ringpark West) werd geïntegreerd in de infrastructuurwerken, zodat de uitvoering hiervan gelijktijdig kan lopen. Zo zijn er op Linkeroever en Zwijndrecht reeds geluidsschermen en -bermen te zien, werd fietsinfrastructuur gerealiseerd en staan de twee ecoducten in de steigers.

- Naar aanleiding van de Oosterweelwerken is de PFAS-problematiek in Vlaanderen, en meer specifiek rond de 3M-site in Zwijndrecht, in 2021 onder de aandacht gekomen en is nog steeds zeer actueel. De Oosterweelwerken die Lantis uitvoert en de verontreiniging werden zo verbonden met elkaar, op technisch, juridisch maar ook op opinievlak.

- In 2021 staken de Oosterweelwerken de Schelde over. Op rechteroever startten de eerste voorbereidende werken. De eerste spade van deelproject “3A”, ook aangeduid als het deelproject van de Oosterweelknoop, ging in de grond. Deelproject “3B”, 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. In 2022 breiden deze voorbereidende werken zich uit over het volledige Oosterweeltraject. De eerste hinder voor omwonenden en lokaal verkeer werd voelbaar.

- Eind 2021 namen we twee nieuwe P+R-gebouwen in gebruik: in Antwerpen-Luchtbal en Merksem. Begin 2022 kwam daar het P+R-gebouw op Linkeroever bij. De bezetting van de gebouwen kent geen vliegende start, maar gaat wel in stijgende lijn.

- We lanceerden in 2022 een elektrisch deelfietsennetwerk in de volledige Antwerpse Vervoerregio. De oranje deelfietsen zijn sinds eind 2022 te vinden in 32 gemeenten.

- Lantis werkte aan (nieuwe) fietspaden in de ruimte omgeving van Antwerpen, minder hinder maatregelen als voorbereiding op de grote Oosterweelwerken de komende jaren.

We lichten twee domeinen toe waar vanuit omgeving extra op werd ingezet in 2022.

**Uitgelicht: PFAS-verontreiniging**

In het kader van de Oosterweelwerken heeft Lantis een aanzienlijke PFAS-verontreiniging vastgesteld op haar projectgebied Linkeroever en Zwijndrecht. Lantis noch de Oosterweelwerken liggen aan de oorsprong hiervan, maar bij de uitvoering van onze werken worden we er wel mee geconfronteerd. Daarom namen we al van bij het begin van de werken alle nodige veiligheids- en voorzorgsmaatregelen, zowel om de verspreiding van de verontreiniging tegen te gaan, als voor de veiligheid van wie zich op de werf begeeft. In 2021 kwam de verontreiniging publiek in de aandacht. Lantis kreeg dat jaar heel wat vragen over de verontreiniging, de omvang en de risico's ervan, de impact van onze werken en de maatregelen die Lantis zelf had voorzien om verdere verspreiding te voorkomen en de veiligheid van de omgeving te garanderen.

Ondanks een nieuw arrest bij de Raad van State in april 2022 en ondanks de parlementaire onderzoekscommissie PFAS-PFOS dat in hetzelfde jaar haar ontknoping kende, lag het aantal klachten of meldingen die te maken hebben met PFAS in 2022 veel lager. In 2022 zorgden we proactief voor uitgebreide informatie en communicatie. We communiceerden frequent en open over alle updates die te maken hebben met de verontreiniging op en rond de werven.

- PFAS-updates per post: bij nieuwe ontwikkelingen ontvingen bewoners van Zwijndrecht een bewonersbrief of folder met toelichting.
- Infomoment: de ochtend van de Open Wervendag nodigden we bewoners van Zwijndrecht uit in de P+R Linkeroever voor een ontbijt waar we een update brachten over de ontwikkelingen in het PFAS-dossier. Hier was ook uitgebreid ruimte om vragen te stellen.
- Oosterweelmeldpunt: oprichting van een laagdrempelig online meldpunt voor vragen of klachten. Het bestaan ervan herhalen we in iedere bewonerscommunicatie.
- Webinars: mid 2021 en in maart 2022 organiseerde Lantis een webinar met uitgebreide tekst en uitleg over de PFAS-situatie op en rond de Oosterweelwerken.
- Online dashboard met meetresultaten: een van de aanbevelingen van de Expertencommissie Grondverzet was om meer inzage te bieden in de cijfers van PFAS-gerelateerde metingen op het terrein. Daarom spelen we letterlijk open kaart. We maken alle metingen, zowel van de grond als de lucht in het Oosterweelprojectgebied, openbaar in een interactieve kaart op onze website. Daarnaast geven we ook de cijfers mee van de metingen in het door Lantis opgepompte en gezuiverde grondwater.
- FAQ: we plaatsten een uitgebreide PFAS-FAQ op website.

Daarnaast is er in 2022, onder leiding van het kabinet Demir, een bemiddeling opgestart. Doel van de bemiddeling was om tot een gedragen oplossing te komen om het vertrouwen te herstellen in de aanpak van de Vlaamse Overheid in het algemeen en Lantis in het bijzonder om de Oosterweelwerken en de geplande sanering met mekaar te verzoenen. Lantis speelde een actieve rol in deze bemiddeling. Het resultaat van maandenlang in gesprek gaan was de ondertekening van een Saneringsverbond op 28 oktober 2022 door de Vlaamse overheid, Bond Beter Leefmilieu, Zwijndrecht Gezond, Natuurpunt, de gemeente Zwijndrecht en Lantis. Met dit akkoord maken we duidelijk dat het alle betrokken partijen menens is om onverminderd werk te maken van een gezonde leefomgeving.

Het vertrouwen van de bevolking en de stakeholders – waaronder in eerste instantie de milieubewegingen – wordt herwonnen door open in dialoog te blijven gaan, te luisteren en samen met experten het saneringsperspectief in verhouding tot de Oosterweelwerken te duiden.

**Uitgelicht: Merksem**

In 2022 zijn we gestart met werken in het noorden van Antwerpen. Bomen werden gerooid tussen de woonbuurt Rietschoorvelden en de snelweg en het terrein werd voorbereid voor de aanleg van de Bypass – een tijdelijke snelweg die nog dichter bij de wijk komt te liggen. Tot de voorbereidende werken behoort onder andere het intrillen van damwanden voor het verleggen van nutsleidingen en rioleringen. Deze werken zorgen voor zeer veel lawaai- en trilhinder in deze wijk. Het is voor het eerst dat we zo dicht bij bewoning zo'n impactvolle werken uitvoeren. De bezorgdheid in de wijk was groot. Daarom intensifieerden we onze contacten met deze buurt.

- Met deze woonbuurt startten we een periodiek werfoverleg op, waar we enerzijds de werken en werfplanning toelichten en anderzijds ook de verzuchtingen van de buurt bespreken. Voor de werken werd er een uitgebreid monitoringsplan uitgerold, waarbij we de impact van de werken opvolgen op vlak van geluid, trillingen, stof en grondwater. Ook deze resultaten worden toegelicht. Op het werfoverleg zijn naast Lantis medewerkers ook afgevaardigden van de aannemer aanwezig.
- We voerden milderende maatregelen in die voortkwamen uit overleg met bewoners:
    - We deelden 350 geluidswerende koptelefoons uit die het geluid van de werf verminderen.
    - Voor onze werken werd een groenscherm gerooid dat een woonwijk afschermde van de snelweg. Dit werd vervangen door een tijdelijke geluidsmuur van vier meter hoog. De impact van het gerooide groen werd hierdoor sterk verminderd. Toen we toch enkele klachten kregen dat een deel van de wijk weinig baten ondervond van de geluidsmuur, hebben we die nog 50 meter laten verlengen, zodat ook die huizen afgeschermd zijn.
    - Om aan de bezorgdheid van de omwonenden tegemoet te komen, hebben we ook besloten om voorbereidende werken uit te voeren die de overlast minder groot maakt én de tijdsduur van die hinder beperkt. Ook maakten we afspraken met de aannemer dat de meest impactvolle werken enkel tussen 8u en 16u op weekdagen mogen uitgevoerd worden.
    - Daarnaast bieden we op de hinderpieken een hotelverblijf aan voor zij die hier gebruik van willen maken.
- We plaatsten informatieborden in de wijk waar we de meest recente planning meegeven, contactgegevens delen en infomomenten aankondigen.
- Bewoners kunnen tijdens werkzaamheden die veel hinder (kunnen) veroorzaken met bezorgdheden terecht op een permanentienummer, opgevolgd door een projectcommunicator.
- Naast klassieke infomomenten zetten we ook informele contactmomenten op. Voor de aftrap van de zomerwerkzaamheden trakteerden we de buurt bijvoorbeeld op een ijsje, waar ze ook naartoe konden komen met hun vragen of bezorgdheden.

# 4 BESLUIT

De werfvoorbereidingen in de marge, die vaak een erg beperkte hinder met zich brachten, gaan over in de echte grote bouwwerken. Het wordt van nog groter belang de projecten te verbinden met de omgeving waar ze uitgevoerd worden. We blijven actief contact zoeken met belanghebbenden, houden hen op de hoogte en blijven grote inspanningen doen om ook te luisteren naar hun mening en bezorgdheden. De communicatiekanalen die nu al worden ingezet blijven we actief inzetten, maar met extra aandacht naar inclusiviteit. Hiermee willen we een goede relatie opbouwen waarbij contacten, ook als er problemen zijn, zo constructief mogelijk verlopen.

Vlaamse overheid

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT &
OPENBARE
WERKEN

# Rapportering meldingen

# Luchthaven Antwerpen 2022

## 1. Introductie

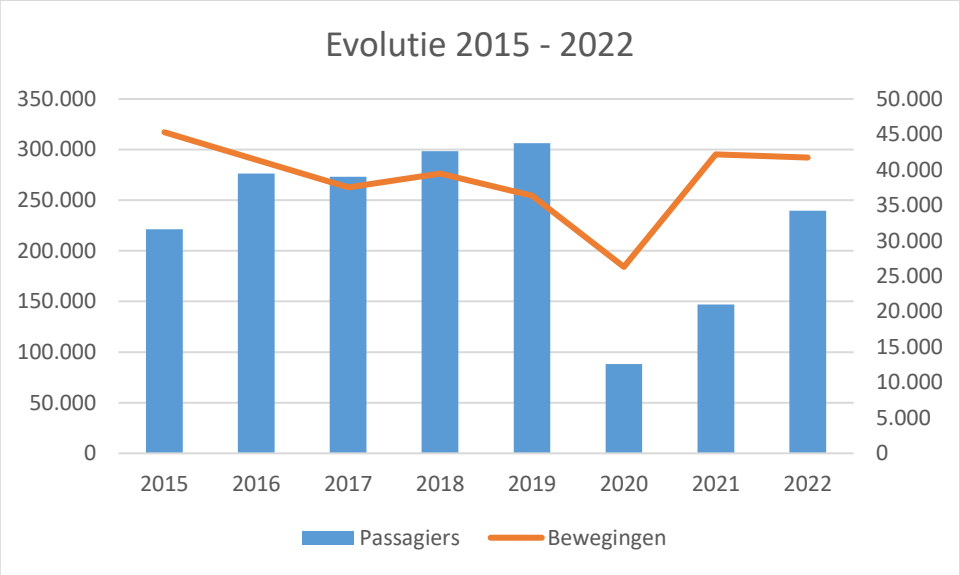
In 2022 verwelkomde de luchthaven in totaal 239.517 passagiers, een stijging van 63% ten opzichte van 2021 en opnieuw 79% van het aantal reizigers dat in 2019 via de luchthaven reisden. Uit deze cijfers kunnen we afleiden dat de luchthaven zich goed aan het herstellen is na de Corona crisis. Daarenboven werden de cijfers van 2022 negatief beïnvloed door de sluiting van de luchthaven omwille van de werken aan de runway. Zonder deze sluiting zouden de cijfers opnieuw aansluiten met deze van 2019.

Het business segment was goed voor 34% van het totaal aantal bewegingen in 2022. Op jaarbasis zien we een toename van 6,7% van het aantal business vluchten in vergelijking met 2021 en behaalden we hetzelfde niveau van 2019. Als we echter rekening houden met de impact van de sluiting van de luchthaven en deze maanden buiten beschouwing laten; dan toont het business segment een stijging van 19% ten opzichte van 2019. Deze groeicijfers tonen aan dat de Luchthaven Antwerpen een belangrijke zakenluchthaven is.

Hoewel de luchthaven in 2022 gedurende 5 weken gesloten was, werden er toch 41.731 bewegingen uitgevoerd of slechts 1% minder dan in 2021. Er is ten opzichte van 2019 een stijging van 14,8% te noteren.

| | 2022 | 2021 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| **Bewegingen** | 41.739 | 42.181 | | -1,0% |
| | | | | |
| **Passagiers** | 239.517 | 146.858 | | 63,1% |
| | | | | |
| **Cargo/ton** | 2.006 | 1.145 | | 75,2% |

| | 2022 | 2019 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| **Bewegingen** | 41.739 | 36.372 | | 14,8% |
| | | | | |
| **Passagiers** | 239.517 | 306.330 | | -21,8% |
| | | | | |
| **Cargo/ton** | 2.006 | 2.607 | | -23,1% |




# 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, 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 23u00 zijn uitzonderlijk. In 2019 waren er 8 landingen na 23u.

### 2. Geluidscontouren van de luchthaven

De geluidscontouren rondom de luchthaven worden jaarlijks berekend met een in de milieuvergunning opgelegd computerprogramma 'Integrated Noise Model' (INM). Dit gebeurt door het laboratorium voor akoestiek en thermische fysica van de Universiteit van Leuven op basis van de vluchten van een volledig jaar.

Binnen de verschillende geluidszones wordt vervolgens het aantal potentieel sterk gehinderde omwonenden bepaald. Dit rapport wordt, net zoals de evaluatie van de gegevens van het bestaande geluidsmeetnet (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 milieuoverlegcomité van de luchthaven dat twee maal per jaar samenkomt. Vervolgens wordt dit verslag gepubliceerd op de website van de Luchthaven van Antwerpen.

### 3. Trainingsvluchten

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

Het aantal vluchten voor training wordt als volgt beperkt:
* Geen touch-and-go vluchten op zon- en feestdagen.
* Op werkdagen en op zaterdag zijn de toegelaten uren vanaf 9u tot 19u (of tot 20u tijdens winteruur).

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

a) 2009 en 2010 max. 23.000 vluchten
b) 2011 en 2012 max. 21.000 vluchten
c) 2013 max. 19.000 vluchten
d) Vanaf 2014 t.e.m. 2018 max. 12.000 vluchten
e) Vanaf 2019 t.e.m. 2022 max. 10.000 vluchten
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.

## 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 .

BUURTINFO

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

Hieronder enkele voorbeelden van de berichten die werden geplaatst:

### INSPECTIEVLUCHTEN LUCHTVERKEERSLEIDER SKEYES OP DINSDAG 18 OKTOBER 2022

Op dinsdag 18 oktober 2022 omstreeks 10:00 uur lokale tijd organiseert luchtverkeersleider skeyes haar periodieke inspectievluchten voor de kalibratie van de ILS van de luchthaven alsook de inspectie van de PAPI's van de naderingsverlichting aan beide zijden. De luchthaven is nog steeds gesloten voor het normale luchtverkeer.

### VIDEO: BEKIJK HIER EEN NIEUWE UPDATE VAN DE WERKZAAMHEDEN. (UPDATE 11/10)

### VIDEO: BEKIJK HIER EEN NIEUWE UPDATE VAN DE WERKZAAMHEDEN. (UPDATE 7/10)

### VIDEO: BEKIJK HIER EEN NIEUWE UPDATE VAN DE WERKZAAMHEDEN. (UPDATE 30/09)

### VIDEO: BEKIJK HIER WAT ER DE AFGELOPEN DAGEN GEBEURDE TIJDENS DE WERKZAAMHEDEN OP ONZE LUCHTHAVEN. (UPDATE 23/09)

### VIDEO: BEKIJK HIER WAT ER DE AFGELOPEN DAGEN GEBEURDE TIJDENS DE WERKZAAMHEDEN OP ONZE LUCHTHAVEN. (UPDATE 21/09)

Maandag startte aannemer Willemen Aertssen – in opdracht van de LOM Vlaanderen – met de renovatie van onze start- en landingsbaan. Tijdens de eerste dagen worden de oude asfaltlagen verwijderd met een freesmachine. Die wordt afgevoerd naar de asfaltcentrale en daar voor meer dan 50% gerecycleerd om daarna opnieuw te gebruiken. Dit weekend start de aannemer al met het gieten van de eerste nieuwe onderlaag asfalt. Benieuwd hoe de werken verlopen? Bekijk dan zeker deze video en blijf ons volgen voor nieuwe updates!

### UITZONDERLIJKE AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP 11 SEPTEMBER 2022

Door de mist op Luchthaven Antwerpen kon de vlucht naar Palma De Mallorca van zondag 11 september 2022 pas later opstijgen. Door de opgelopen vertraging bij het vertrek in Antwerpen, kon het toestel niet voor 23u terug zijn in Antwerpen. TB1402 zou oorspronkelijk om 20:15 op Antwerp Airport landen, maar zou door de opgelopen vertraging pas om 00:07 in Antwerpen landen. Hiervoor werd een uitzonderlijke afwijking op de openingsuren goedgekeurd. We verontschuldigen ons voor de mogelijke hinder die u hiervan ondervonden hebt.

### STARTBAAN VAN LUCHTHAVEN ANTWERPEN KRIJGT RENOVATIE

Op de Luchthaven Antwerpen gebeuren binnenkort infrastructuurwerken. Er zal een renovatie van de start- en landingsbaan worden uitgevoerd. Die is nodig om het veilig vliegverkeer in de toekomst te blijven garanderen. De luchthaven is hiervoor tijdelijk gesloten tussen 19 september 2022 en 25 oktober 2022.

De werken worden uitgevoerd in opdracht van de LOM Vlaanderen, die verantwoordelijk is voor de instandhouding van de basisinfrastructuur op de Luchthaven Antwerpen. De LOM Vlaanderen waakt er over dat het vliegverkeer op de luchthaven op een veilige manier kan blijven plaatsvinden. De LOM Vlaanderen heeft de uitvoering van de werken na marktraadpleging toegewezen aan TM Willemen – Aertssen. Meer info over de werkzaamheden kan je hier terugvinden. Tijdens de werkzaamheden zullen we de buurtbewoners op geregelde basis op de hoogte brengen van het verloop van de werken. Dit zal gebeuren op deze webpagina.

### EVACUATIEOEFENING OP 9 SEPTEMBER OM 15:30

Beste buurtbewoner,

Op 9 september houden wij een evacuatieoefening op Luchthaven Antwerpen. Omstreeks 15:30 zal het evacuatiealarm weerklinken. Er zal ook omgeroepen worden dat het om een oefening gaat. De oefening is bedoeld als training voor de aanwezige luchthavendiensten en luchthavenmedewerkers. Bij het horen van het evacuatiesignaal zal u dan ook enkele mensen het luchthavengebouw zien verlaten. De luchthaven blijft open en operationeel tijdens de oefening. Er is geen reden tot paniek.

### JAGERS OP DE LUCHTHAVEN OP DONDERDAG 18 AUGUSTUS 2022

Graag willen we u informeren dat er jagers zullen ingezet worden op de terreinen van de luchthaven op donderdag 18 augustus 2022. Met deze interventie proberen we de veiligheid op en rond de luchthaven te garanderen.We verontschuldigen ons voor de eventuele overlast.

### BEMESTING VAN HET LUCHTHAVENTERREIN VAN DINSDAG 9 AUGUSTUS TOT EN MET VRIJDAG 12 AUGUSTUS

Tussen 9 en 12 augustus zullen de terreinen van de luchthaven bemest worden. Voor de bemesting van de graslanden heeft de luchthaven al jaren een overeenkomst met een lokale landbouwer. Het gemaaide gras wordt uiteindelijk gebruikt als veevoeder. De landbouwer zal het grasland hiervoor bemesten. Voor het bemesten gebruikt de landbouwer een techniek waardoor de gegenereerde stikstofuitstaat minimaal is. Wij verontschuldigen ons voor de eventuele tijdelijke ongemakken die deze bemesting met zich kan meebrengen.

### UITZONDERLIJKE AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP 22 JULI 2022

Door een slot in Avignon op 22 juli 2022 kon de vlucht vanuit Avignon naar Antwerpen pas later vertrekken richting Antwerpen. Hierdoor landde het toestel pas omstreeks 23u03 op onze luchthaven. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd. Meer info

### BEMESTING VAN HET LUCHTHAVENTERREIN OP MAANDAG 11 JULI 2022

Op maandag 11 juli 2022 zal er bemesting plaatsvinden op de terreinen van de luchthaven. Voor de bemesting van de graslanden heeft de luchthaven al jaren een overeenkomst met een lokale landbouwer. Het gemaaide gras wordt uiteindelijk gebruikt als veevoeder. De landbouwer zal het grasland hiervoor bemesten. Voor het bemesten gebruikt de landbouwer een techniek waardoor de gegenereerde stikstofuitstaat minimaal is. Wij verontschuldigen ons voor de eventuele tijdelijke ongemakken die deze bemesting met zich kan meebrengen.

### JAGERS OP DE LUCHTHAVEN OP 8 JULI 2022

Graag willen we u informeren dat er jagers zullen ingezet worden op de terreinen van de luchthaven op vrijdag 9 juli 2022. Met deze interventie proberen we de veiligheid op en rond de luchthaven te garanderen.We verontschuldigen ons voor de eventuele overlast.

### UITZONDERLIJKE AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP DINSDAG 28 JUNI 2022

Op dinsdag 28 juni landde om 23:39 een toestel vanuit de Sloveense hoofdstad Ljubljana. Het ging hierbij om een medische vlucht in het kader van een orgaantransplantatie. De vlucht zou normaal op 21:30 op onze luchthaven landen, maar kon door het onweer in Slovenië pas later vertrekken naar Antwerpen. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

### EXTRA VLUCHTEN OP MAANDAG 20 JUNI 2022

Naar aanleiding van de stakingen op Brussels Airport op 20 juni 2022 heeft TUI fly tweederde van haar vluchten verplaatst naar de regionale luchthavens. Ook Antwerpen zal op 20 juni 4 bijkomende vluchten van TUI fly verwerken. Deze extra vluchten komen bovenop het bestaande programma. Zowel TUI fly als de Luchthaven Antwerpen proberen alle reizigers toch op hun bestemming te krijgen zodat ze kunnen genieten van een welverdiende vakantie.

### JAGERS OP DE LUCHTHAVEN OP 9 JUNI 2022

Graag willen we u informeren dat er jagers zullen ingezet worden op de terreinen van de luchthaven op donderdag 9 juni 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.

### BEMESTING VAN HET LUCHTHAVENTERREIN IN DE WEEK VAN 30 MEI 2022

In de week van 30 mei zal er bemesting plaatsvinden op de terreinen van de luchthaven. Voor de bemesting van de graslanden heeft de luchthaven al jaren een overeenkomst met een lokale landbouwer. Het gemaaide gras wordt uiteindelijk gebruikt als veevoeder. De landbouwer zal het grasland hiervoor bemesten op 30 en 31 mei en eventueel 1 juni 2022. Voor het bemesten gebruikt de landbouwer een techniek waardoor de gegenereerde stikstofuitstaat minimaal is. Wij verontschuldigen ons voor de eventuele tijdelijke ongemakken die deze bemesting met zich kan meebrengen.

### MAAIWERKEN OP 27 EN 28 MEI 2022

Van vrijdag 27 mei tot en met zaterdag 28 mei 2022 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.

### UITZONDERLIJKE AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP 3 MEI 2022

Door technische problemen liep de vlucht van Malaga naar Antwerpen op 3 mei 2022 een aanzienlijke vertraging op. Hierdoor liep de vlucht 4 uur vertraging op. Dit had ook een impact op de terugvlucht van Malaga naar Antwerpen. Deze stond gepland om 20:15, maar door de vertraging landde het toestel uiteindelijk pas om 00:17. 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 OP 27, 28, 29 EN 30 APRIL 2022

Van woensdag 27 april tot en met zaterdag 30 april 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.

### JAGERS OP DE LUCHTHAVEN OP 15 APRIL 2022

Graag willen we u informeren dat er jagers zullen ingezet worden op de terreinen van de luchthaven op vrijdag 15 april 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.

JAGERS OP DE LUCHTHAVEN OP 25 MAART 2022

Graag willen we u informeren dat er jagers zullen ingezet worden op de terreinen van de luchthaven op vrijdag 25 maart 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.

FORMATIEVLUCHT OP VRIJDAG 25 MAART 2022

Op vrijdag 25 maart zal het Stampe en Vertongen Museum een formatievlucht uitvoeren boven Antwerpen. Dit tussen 18:10 en 19:00.
De vlucht zal uitgevoerd worden met enkele SV-4 toestellen.

TEST RUNS OP DINSDAG 1 MAART 2022

Een EMBRAER zal op dinsdag 1 maart na uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden een aantal test runs uitvoeren op de runway. Dit om een probleem van het reverse thrust systeem te kunnen simuleren. Dit is een essentieel systeem die er bij vliegtuigen mee voor zorgt dat ze na landing snel kunnen remmen. Onze luchthaven heeft hiervoor toelating gegeven voor maximaal 15 runs. Wij verontschuldigen ons voor eventuele overlast.

BEMESTING VAN LUCHTHAVENTERREIN IN DE WEEK VAN 28 FEBRUARI 2022

Door de stormachtige periode hebben de bemestingswerken op de luchthaven vertraging opgelopen. Voor de bemesting van de graslanden heeft de luchthaven al jaren een overeenkomst met een lokale landbouwer. Het gemaaide gras wordt uiteindelijk gebruikt als veevoeder. De landbouwer zal het grasland hiervoor bemesten tijdens de week van 28 februari 2022. Voor het bemesten gebruikt de landbouwer een techniek waardoor de gegenereerde stikstofuitstaat minimaal is. Wij verontschuldigen ons voor de eventuele tijdelijke ongemakken die deze bemesting met zich kan meebrengen.

BEMESTING VAN LUCHTHAVENTERREIN OP 17, 18 EN 19 FEBRUARI 2022

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 17, 18 en misschien ook 19 februari 2022. 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.

Er is een gedegen **interne samenwerking** tussen de adjunct-CEO, 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 Noordzijde 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

**Adjunct-CEO**: 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:

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

Een overzicht met toelichting omtrent de meldingen wordt maandelijks aan de verschillende stakeholders die deel uitmaken van de milieu-overlegcommissie bezorgd (zie verder). In 2022 vonden deze overlegvergaderingen plaats op 9 juni en 1 december.

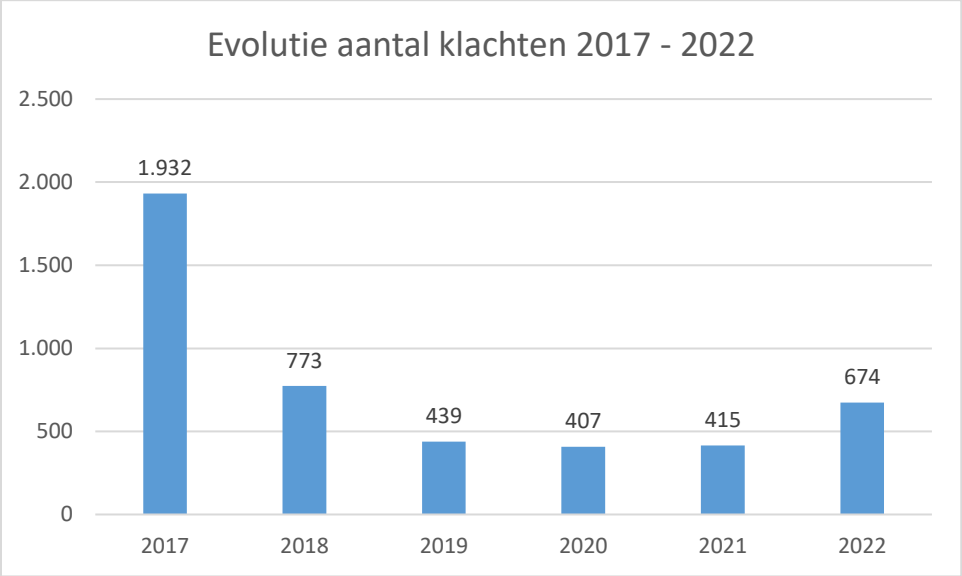
## Meldingen van Personeelsleden

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

# 3. Meldingen - cijfers

***Algemene cijfers***

In 2022 ontving de luchthaven 674 meldingen. Dit is een significante toename in vergelijking met de meldingen in de periode 2019-2021.




De afgelopen jaren lag het gemiddeld aantal totale meldingen rond de 400. In 2022, merken we een significante toename van het aantal meldingen ten opzichte van de voorbije jaren. Het gaat hierbij om een stijging van 62,4% ten opzichte van 2021.

Als we kijken naar het maandelijks aantal meldingen in 2022; dan zien we vooral een groot aantal meldingen in februari, mei, juni en juli. De overige maanden hadden een veel lager aantal meldingen. We zien dat tijdens deze maanden de veelmelders zeer actief waren en voor de meerderheid van de meldingen verantwoordelijk waren. (zie verder)

| Aantal meldingen/maand | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Algemeen totaal | 53 | 78 | 38 | 51 | 92 | 105 | 99 | 59 | 36 | 25 | 19 | 19 | 674 |

We vermoeden dat het hernemen van de normale activiteiten na Corona een invloed heeft gehad op het aantal meldingen. In 2020 en 2021 waren er omwille van de Corona beperkingen minder vluchten van o.a. TUI fly. Dit zorgt ervoor dat mensen opnieuw moeten wennen aan de hernomen activiteit; wat mogelijks een impact heeft gehad op de gewaarwording en bijgevolg het aantal meldingen. Toch zit het aantal bewegingen van TUI fly nog steeds niet op het niveau van 2019.

| Bewegingen TUI fly | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2022 | 92 | 109 | 138 | 201 | 233 | 235 | 272 | 268 | 153 | 40 | 106 | 97 | 1.944 |
| 2021 | 0 | 0 | 0 | 28 | 96 | 101 | 124 | 124 | 170 | 154 | 126 | 81 | 1.004 |
| 2019 | 133 | 118 | 140 | 221 | 254 | 271 | 290 | 294 | 282 | 250 | 145 | 150 | 2.548 |

Algemeen kunnen we ook stellen dat het totaal aantal bewegingen het afgelopen jaar wel significant is toegenomen in de maanden zonder de runway werken. We zien een aanzienlijke toename ten aanzien van 2019 en ook 2021.Deze toename manifesteert zich voornamelijk in het aantal business vluchten en trainingsvluchten.

| Maand | 2022 | 2021 | 2019 | 2022 vs 2021 | 2022 vs 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Januari | 2.813 | 1.210 | 2.051 | 132% | 37% |
| Februari | 3.107 | 2.971 | 2.631 | 5% | 18% |
| Maart | 5.845 | 3.153 | 2.469 | 85% | 137% |
| April | 3.534 | 4.231 | 3.139 | -16% | 13% |
| Mei | 4.203 | 4.374 | 3.258 | -4% | 29% |
| Juni | 5.441 | 4.668 | 3.533 | 17% | 54% |
| Juli | 5.036 | 4.280 | 3.569 | 18% | 41% |
| Augustus | 4.331 | 3.864 | 3.709 | 12% | 17% |
| September | 2.254 | 3.895 | 3.462 | -42% | -35% |
| Oktober | 578 | 3.825 | 3.479 | -85% | -83% |
| November | 2.490 | 2.986 | 2.719 | -17% | -8% |
| December | 2.107 | 2.724 | 2.353 | -23% | -10% |
| **Totaal** | **41.739** | **42.181** | **36.372** | **-1%** | **15%** |

***Veelmelders***

We moeten het totaal aantal meldingen nuanceren ten opzichte van het aantal meldingen die gemaakt werden door veelmelders. We omschrijven een veelmelder als een persoon die meer dan 10 meldingen maakte in het afgelopen jaar. Dit resulteert in 8 veelmelders die op regelmatige basis meldingen maken en die in totaal goed waren voor 417 meldingen, wat 62% van het totaal aantal meldingen vertegenwoordigd.

We stellen vast dat er een sterke toename is van het aandeel van de veelmelders. Zo steeg het aandeel van 56% in 2021 naar 62% in 2022.

Eén van de veelmelders is goed voor 115 meldingen of 17% van het totaal aantal meldingen van 2022. Deze veelmelder woont in Berchem ten zuiden van de luchthaven (buiten de geluidscontouren die jaarlijks worden berekend door de KUL).

| Veelmelder* | Herkomst | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Veelmelder 1 | Boechout | 3 | 6 | 5 | 2 | 8 | 9 | 10 | 3 | 5 | | 3 | 2 | 56 | 8% |
| Veelmelder 2 | Berchem | 2 | 3 | 7 | 13 | 15 | 15 | 7 | 12 | 9 | | 1 | | 84 | 12% |
| Veelmelder 3 | Berchem | 22 | 15 | 7 | 3 | 16 | 16 | 15 | 6 | 4 | 4 | 5 | 2 | 115 | 17% |
| Veelmelder 4 | Berchem | 3 | 10 | 4 | 16 | 6 | | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 57 | 8% |
| Veelmelder 5 | Wilrijk | 3 | 8 | | | 4 | 5 | | | 3 | | | 1 | 24 | 4% |
| Veelmelder 6 | Boechout | 3 | 14 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 1 | | | | | 31 | 5% |
| Veelmelder 7 | Antwerpen | 1 | 5 | 3 | 5 | 8 | 7 | 6 | 1 | | | 1 | | 37 | 5% |
| Veelmelder 8 | Boechout | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | | | | | 13 | 2% |
| **Total** | | **37** | **61** | **29** | **42** | **60** | **60** | **49** | **30** | **23** | **6** | **11** | **9** | **417** | **62%** |
| Algemeen totaal | | 53 | 78 | 38 | 51 | 92 | 105 | 99 | 59 | 36 | 25 | 19 | 19 | 674 | |
| % Veelmelder | | 70% | 78% | 76% | 82% | 65% | 57% | 49% | 51% | 64% | 24% | 58% | 47% | 62% | |

Indien we de meldingen van deze veelmelders buiten beschouwing houden zouden er 257 meldingen zijn in 2022. Dit is een toename ten opzichte van 178 meldingen in 2021. Dit kan verklaard worden door het toegenomen aantal bewegingen in 2022 omdat de luchtvaartsector zich hernam na de Corona crisis.

***Veelmelder 1*** is reeds meerdere jaren actief en woont in de aanloop van runway 29. Deze veelmelder heeft voornamelijk problemen met de vluchten voor 8:30. Deze persoon werd reeds in 2021 uitgenodigd voor een gesprek met de milieucoördinator, luchthavencommandant en een verantwoordelijke van skeyes. Gezien de locatie van de woning hebben we weinig maatregelen die we kunnen nemen om de overlast te verminderen. Er zijn reeds procedures waarbij TUI fly toestellen sneller stijgen om de geluidsafdruk te verminderen.

***Veelmelder 2*** was gekend in het klachtenregister maar is pas in 2022 heel erg actief geworden. Deze veelmelder vertegenwoordigt 12% van de meldingen van 2022. Zijn meldingen zijn in de meeste gevallen copy+paste en gaan over de ochtendvluchten van TUI fly of vluchten na 23u. We hebben de veelmelder meermaals van alle informatie voorzien en hem uitgenodigd voor de extra geluidsmetingen die we afgelopen zomer hebben uitgevoerd.

***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.

***Veelmelder 4*** is ook in 2022 erg actief geworden en is goed voor 8% van de meldingen. Het gaat doorgaans ook om meldingen over de TUI fly vluchten. Deze veelmelder woont aan de stadsrand. Ook daar hebben we extra geluidsmetingen kunnen uitvoeren deze zomer. Sommige meldingen waren ook ongegrond. Zo klaagt deze veelmelder vaak over geluidshinder van draaiende motoren wanneer toestellen vertrekken richting Vremde. Uit het geluidsmeetnet Casper konden we echter geen verhoging was van het geluidsniveau registreren ter hoogte van de Langemarkstraat.

We kunnen concluderen dat in bepaalde maanden het aantal meldingen van de veelmelders overheerst. Het aantal meldingen die gemaakt werden door deze veelmelders is nauwelijks 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 2022

## 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 voorgaande jaren

4.1. Herkomst

**Vergelijking locatie 2017 – 2022**

De voornaamste herkomst van de meldingen is hierna per gemeente weergegeven:

| Gemeente | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Aartselaar | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,1% |
| Antwerpen | 1,2% | 3,1% | 3,2% | 1,5% | 4,3% | 7,0% |
| Berchem | 4,5% | 12,9% | 34,4% | 54,3% | 45,8% | 44,4% |
| Boechout | 22,9% | 40,0% | 35,1% | 11,8% | 22,9% | 25,1% |
| Borgerhout | 20,5% | 6,6% | 0,7% | 0,2% | 0,7% | 0,7% |
| Borsbeek | 0,6% | 3,6% | 2,3% | 1,7% | 3,6% | 4,3% |
| Deurne | 47,3% | 20,4% | 13,9% | 22,6% | 14,7% | 5,9% |
| Edegem | 0,1% | 0,1% | 0,9% | 0,0% | 0,2% | 1,6% |
| Ekeren | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Heist-op-den-Berg | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Hoboken | 0,6% | 2,2% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,1% |
| Hove | 0,1% | 0,0% | 2,5% | 2,5% | 0,5% | 1,2% |
| Kontich | 0,1% | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Lier | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,0% |
| Malle | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Merksem | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Mortsel | 1,3% | 8,2% | 4,8% | 3,2% | 2,2% | 2,8% |
| Niel | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Ranst | 0,6% | 1,4% | 0,2% | 1,2% | 1,4% | 1,0% |
| Schilde | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,0% | 0,1% |
| Vremde | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Wilrijk | 0,1% | 0,9% | 0,9% | 0,5% | 3,1% | 4,6% |
| Wommelgem | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,5% | 0,7% |
| Zoersel | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,0% | 0,1% |
| **Totaal** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

De meldingen zijn nog steeds voornamelijk afkomstig uit 3 gemeenten:

- Antwerpen
- Berchem
- Boechout

We zien een kleine verschuiving in de herkomst van de meldingen. De bovenstaande gemeenten zijn goed voor 76,5% van de meldingen.

Hierbij merken we een kleine toename van Antwerpen. Hier hebben we een nieuwe veelmelder die erg actief was in 2022. Berchem blijft de belangrijkste herkomst van de meldingen omdat er daar 3 veelmelders wonen die erg actief zijn.

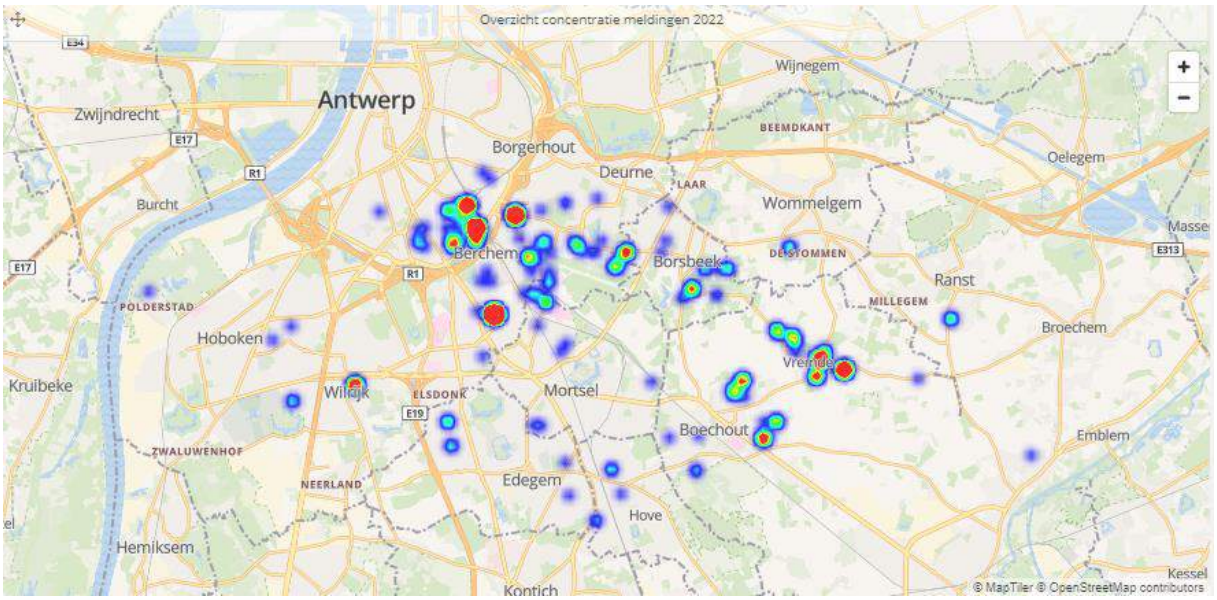
Verder merkten we een daling op van de meldingen vanuit Deurne. Dit komt omdat een veelmelder die erg actief was in 2020; minder actief was het afgelopen jaar.

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 gevolgen van de vluchten van TUI fly. Deze vluchten bevinden zich meestal al boven de 3.500 ft bij passage. Deze veelmelder was ook actief in 2021.

Overzicht herkomst veelmelders

| Veelmelder* | Herkomst |
|---|---|
| Veelmelder 1 | Boechout |
| Veelmelder 2 | Berchem |
| Veelmelder 3 | Berchem |
| Veelmelder 4 | Berchem |
| Veelmelder 5 | Wilrijk |
| Veelmelder 6 | Boechout |
| Veelmelder 7 | Antwerpen |
| Veelmelder 8 | Boechout |

Concentratie overzicht 2022:



4.2. Type melding

Vergelijking type meldingen

| Categorie | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Dienstverlening | 1% | 2% | 1% | 0% | 1% | 1% |
| Digitale info | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Diverse | 0% | 0% | 2% | 5% | 3% | 0% |
| Draaiende motoren | 3% | 11% | 5% | 7% | 9% | 5% |
| Geurhinder | 2% | 11% | 6% | 6% | 4% | 3% |
| Helicopter | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| Lijnvluchten | 1% | 0% | 2% | 0% | 1% | 1% |
| Luchthavenfaciliteiten | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Ontwikkeling Luchthaven Antwerpen | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| Overvlucht vliegtuig | 92% | 59% | 69% | 68% | 72% | 80% |
| Trainingsvluchten | 0% | 1% | 1% | 8% | 3% | 4% |
| Vlucht na 23u | 1% | 13% | 11% | 1% | 4% | 4% |
| Vluchten met kleine toestellen | 0% | 1% | 2% | 3% | 2% | 1% |
| Zakenvluchten | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| **Totaal** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

We merken een aanzienlijke toename van het aandeel "overvlucht vliegtuigen" ten opzichte van 2021. Dit type van meldingen neemt nog steeds de overhand van het totaal aantal. Het aantal meldingen van "draaiende motoren" is dan weer significant gedaald.

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 2022; merken we geen grote toename van het aantal meldingen. En een deel van de meldingen komen vaak van een veelmelder.

Het aantal meldingen van vluchten na 23u blijft stabiel ondanks de lichte toename in het aantal extensies[1].

We hebben geen "diverse" meldingen. Deze meldingen hadden vooral betrekking op de werking van de BCU (Bird Control Unit). De melder die hierover steeds melding maakte; heeft dit jaar geen meldingen meer gemaakt.

[1] De Luchthaven is geopend van 6u30 tot 23u. Landingen na 23u (of zogenaamde extensies) zijn mits ingepland ten laatste tegen 22u30 en mits goedkeuring van onze inspectiediensten zijn mogelijk. In 2022 waren er 8 extensies.

| Categorie | 2021 | 2022 | % |
|---|---|---|---|
| Dienstverlening | 3 | 5 | 67% |
| Digitale info | | 1 | |
| Diverse | 11 | | -100% |
| Draaiende motoren | 38 | 33 | -13% |
| Geurhinder | 18 | 19 | 6% |
| Helicopter | 2 | 1 | -50% |
| Lijnvluchten | 3 | 5 | 67% |
| Luchthavenfaciliteiten | 2 | 2 | 0% |
| Ontwikkeling Luchthaven Antwerpen | 2 | 5 | 150% |
| Overvlucht vliegtuig | 298 | 540 | 81% |
| Trainingsvluchten | 11 | 24 | 118% |
| Vlucht na 23u | 18 | 27 | 50% |
| Vluchten met kleine toestellen | 7 | 10 | 43% |
| Zakenvluchten | 2 | 2 | 0% |
| **Totaal** | **415** | **674** | |

4.3 Duiding

Maandelijks worden de meldingen aan de verschillende gemeenten en districten bezorgd. In de bijlage kan men de maandelijkse detail besprekingen terugvinden van de meldingen van 2022.

**Overvluchten vliegtuigen**

We zien dat 80% van de meldingen kan worden ondergebracht in deze categorie. We zien dat er meer meldingen werden gemaakt onder deze categorie in vergelijking met de voorbijgaande jaren.

De meldingen die onder deze categorie vallen zijn zeer divers:

a) Vluchten voor 08:30
Het merendeel van de meldingen kan onder deze subcategorie worden gebracht. Er werd net zoals de voorbijgaande jaren vooral melding gemaakt van de ochtend vluchten voor 08:30. Deze meldingen kwamen meestal wel van de gekende veelmelders die meermaals per week melding maken van deze vluchten.
De ochtend vluchten van TUI fly blijven noodzakelijk in de vluchtplanning. Tijdens de zomermaanden is de vraag naar vliegvakanties zeer groot waardoor alle luchtvaartmaatschappijen hun vloot zo optimaal mogelijk trachten in te zetten om zoveel mogelijk passagiers op hun vakantiebestemming te krijgen. Hierdoor moeten de toestellen een minimum aantal bewegingen maken per dag. Daarnaast worden er vanuit de Luchthaven Antwerpen populaire luchthavens in het Zuiden aangevlogen. Het is zeer moeilijk om daar slots te krijgen. Hierdoor worden de vertrektijden op Luchthaven Antwerpen afgestemd op de slots van de luchthavens in het Zuiden.

b) Vluchten na 22:00
Tijdens het zomerseizoen heeft de luchthaven vluchten naar Nador en Tanger. Deze vertrekken rond 22:30 en komen de volgende ochtend terug aan op de luchthaven. We kregen over deze late

vertrekken ook meerdere meldingen. Aangezien de luchthaven geopend is tot 23:00; zijn deze vluchten perfect mogelijk binnen de geldende Milieuvergunning.

We kregen opnieuw een aantal meldingen van hinder tijdens de nacht: 23:00 – 06:30. Aangezien de luchthaven gesloten is; zijn deze meldingen niet gerelateerd aan de luchthaven. Meestal betrof het vluchten die hun daling hadden ingezet naar Brussels Airport. Het luchtruim van Antwerpen wordt vaak gebruikt als naderingsroute wanneer de Luchthaven Antwerpen gesloten is.

c) Specifieke meldingen

We kregen een melding over een MD87 die "straight forward" over Antwerpen-Centrum vloog. Dit toestel kwam parkeren op Luchthaven Antwerpen omdat het op Brussels Airport erg druk was omwille van de African Summit. Dit type toestel komt niet vaak op de luchthaven waardoor het waarschijnlijk meer is opgevallen. Omwille van de drukte van het luchtruim had skeyes gekozen voor een vluchtroute langs Antwerpen-Centrum.

Een andere melding had betrekking op een C17 toestel. Dit toestel was in holding geplaatst boven Antwerpen. Dit zijn normale procedures die aangewend worden door skeyes als het niet druk is in het luchtruim boven Antwerpen. Het toestel had te kampen met een probleem en moest landen op Brussels Airport. Het werd daarom in holding gezet boven Antwerpen om het probleem te trachten op te lossen.

Omwonenden maken soms ook meldingen van passerende F16's. Deze toestellen van defensie maken geen gebruik van de luchthaven Antwerpen.

**Draaiende motoren**

We merken op dat de categorie van "draaiende motoren" 5% van het totaal aantal meldingen weerspiegelt. Dit is een daling ten opzichte van 2021.

In januari hebben we een incident gehad waarbij één van de operatoren een engine test heeft uitgevoerd. Dit verliep volgens de standaard procedures maar heeft wel gezorgd voor hinder bij de betrokken melder.

We kregen in januari & februari ook een aantal meldingen van een toestel dat een aantal aborted take-offs deed. Het toestel had een probleem met de thrusted reverse en het onderhoudsteam probeerde dit probleem te simuleren om vervolgens op te lossen. Deze testen hebben echter gezorgd voor enige overlast bij de directe buurtbewoners. Ons inspectieteam heeft bij één van de testen ingegrepen en deze vroegtijdig laten beëindigen. We zijn nadien in overleg gegaan met de operator en tot de overeenkomst gekomen om de testen te spreiden over verschillende luchthavens.

In de zomermaanden kregen we tevens een melding over een draaiende motor. Dat bleek bij nazicht het gebruik van een APU te zijn. Op het moment van de hinder bevonden we ons in een hittegolf. Het was meer dan 30° waardoor de toestellen vooraf moesten gekoeld worden alvorens passagiers aan boord konden gaan. We kijken samen met de operatoren op de luchthaven hoe we dit probleem kunnen oplossen naar de toekomst toe.

Daarnaast kregen we tevens een ongegronde klacht waarbij één van onze veelmelders melding maakte van een toestel dat in een hangar stond. Vaak blijven de transponders aanstaan waardoor ze worden weergegeven op Flight Radar terwijl dit toestel gewoon stil stond en geen geluidshinder veroorzaakte.

**Trainingsvluchten**

Hierbij hebben we voornamelijk meldingen die afkomstig zijn van een veelmelder. De woning van deze veelmelder bevindt zich onder één van de training circuits. We konden nooit inbreuken vaststellen. Bovendien zijn de circuits zodanig vastgelegd door skeyes om zo weinig mogelijk mensen te hinderen.

**Vluchten na 23u00**

***Overzicht Extensies 2022***

| Extensie - datum | Aankomst | Oorzaak | Aantal meldingen |
|---|---|---|---|
| 03/05/2022 | 0:17 | AOG | 1 |
| 17/06/2022 | 23:15 | ATC + opgelopen vertragingen | 4 |
| 24/06/2022 | 23:27 | ATC + opgelopen vertragingen | 1 |
| 28/06/2022 | 23:39 | Medische vlucht | 0 |
| 01/07/2022 | 23:10 | ATC + opgelopen vertragingen | 4 |
| 22/07/2022 | 23:03 | ATC + opgelopen vertragingen | 0 |
| 26/08/2022 | 23:12 | ATC + opgelopen vertragingen | 2 |
| 11/09/2022 | 0:07 | Meteo: mist + opgelopen vertragingen | 1 |
| | | | **13** |

***Duiding verleende extensies***

Extensie 1: (03/05/2022)

- ⇨ Er werd een extensie verleend op 03/05/2022 voor een landing van een TUI fly toestel vanuit Malaga omstreeks 00:15.
- ⇨ Er was een technisch probleem van de vertrekkende vlucht naar Malaga. Een reserve toestel moest overkomen vanuit Brussel.
- ⇨ Doordat de vertrekkende vlucht te laat vertrokken was; liep de terugkerende vlucht tevens vertraging op.
- ⇨ Er werd pro-actief een melding gemaakt op de website onder buurtinfo.

Extensie 2 (17/06/2022 – 23:15)

- ⇨ De vertrekkende vlucht naar Avignon had vertraging opgelopen omwille van de drukte in het Franse luchtruim. Hierdoor was de terugkerende vlucht ook vertraagd.
- ⇨ Er kwamen 9 meldingen binnen waarvan er 3 een reactie waren op het antwoord dat naar de melders werd gestuurd. Deze kunnen we eigenlijk buiten beschouwing houden en blijven er 6 over.

Extensie 3 (24/06/2022 – 23:27)

- ⇨ Hierbij was er een vertraging opgelopen doordat de eerdere vluchten van de dag vertraagd waren.
- ⇨ Er kwamen slechts 2 meldingen binnen.

Extensie 4 (28/06/2022 – 23:39)

- ⇨ Hierbij ging het om een medische vlucht. (transplantatie longen die naar Slovenië moeten gebracht worden)
- ⇨ We kregen geen meldingen over deze vlucht.

Extensie 5 (01/07/2022 – 23:10)

- ⇨ Het toestel dat naar Ibiza was gevlogen, had schade opgelopen en moest hersteld worden.
- ⇨ Aangezien dit toestel niet kon terugvliegen werd het vliegschema aangepast.
- ⇨ De vertrekkende vlucht naar Avignon had vertraging opgelopen omwille van deze aanpassingen en is uiteindelijk 10 min na openingstijd aangekomen.
- ⇨ Die dag werden ook 2 vluchten afgeleid naar Brussel.
- ⇨ Er was ook één melding onder deze categorie die een antwoord was op het antwoord dat door de luchthaven werd bezorgd.

Extensie 6 (22/07/2022 - 23:03)

- ⇨ Dit toestel is met vertraging vertrokken omwille van de drukte in het Europese luchtruim.
- ⇨ De vlucht naar Avignon kreeg een later slot toegewezen waardoor deze vlucht net na sluitingstijd is aangekomen.

Extensie 7 (26/08/2022 – 23:11)

- ⇨ Het betrof een vlucht afkomstig uit Avignon.
- ⇨ Door vertragingen die opgelopen werden doorheen de dag is dit toestel uiteindelijk 10 minuten na sluitingstijd aangekomen.
- ⇨ Het zijn zeer uitdagende operationele tijden waarbij er grote vertragingen worden gemeld op alle luchthavens. Op Brussels Airport was er in juli een On Time Performance van slechts 21,9%. De luchthaven van Antwerpen doet het veel beter met 69,9%. Maar we blijven afhankelijk van de luchthavens van herkomst waardoor niet altijd alle vertragingen kunnen weggewerkt worden.
- ⇨ Belangrijk te vermelden is dat er ook 2 vluchten vanuit Avignon werden omgeleid naar Brussels Airport. Hier werd er geen extensie verleend.

Extensie 8 (12/09/2022 – 00:07)

- ⇨ Het betrof een vlucht afkomstig uit Palma de Mallorca.
- ⇨ Op de ochtend van 11/09/2022 was er heel dichte mist. De ochtendvlucht van Alicante is daardoor vertrokken vanop Brussels Airport. Omwille van de mist heeft het toestel daar ook vertraging opgelopen door een later slot op haar bestemming.
- ⇨ De opgelopen vertragingen doorheen de dag konden niet meer weggewerkt worden en daarom werd een extensie verleend voor de landing.
- ⇨ De mist was een algemeen probleem op alle luchthavens.
- ⇨ Belangrijk te vermelden is dat er in september verschillende vluchten wél zijn uitgeweken naar Brussels Airport omdat ze buiten de openingsuren zouden aankomen. Er wordt steeds gekeken naar de mogelijkheden om de hinder voor passagiers en buurtbewoners te beperken.

**Geurhinder**

De meeste meldingen van geurhinder kwamen van dezelfde veelmelder. Er wordt steeds melding gemaakt van kerosinegeur. Onze inspectiediensten kunnen dit zelf niet altijd waarnemen. We krijgen ook nooit andere meldingen van mensen in dezelfde buurt.

Verder kregen we ook een melding van de bemesting. We kondigen deze bemesting momenten steeds aan op de buurtpagina van de website. Deze bemesting blijft noodzakelijk voor het graslandbeheer.

Er was ook één melding in het kader van SMOG. De melder vond het niet kunnen dat wagens trager moeten rijden en dat de vliegtuigen gewoon mogen blijven vliegen in die omstandigheden.

**Dienstverlening**

Hierbij ging de melding over het gebruik van het klachtenregister. Dit zou niet gebruiksvriendelijk zijn (time-out functie). De uitwerking van het online klachtenregistratiesysteem is gebeurd in overleg met verschillende instanties waaronder de Vlaamse Ombudsdienst. Ook de leden van de milieu-overlegcommissie hebben hierin hun bijdrage geleverd. De time-out functie werd ingevoerd om automatische meldingen via een robot tegen te gaan.

Een andere melding had betrekking op de in beslagname bij de douane diensten. De informatie over de werking van de douane kan echter teruggevonden worden op de website van de luchthaven, touroperator en FAVV.

Er was tevens een melding in verband met de klachtenbehandeling. De strategie van het beantwoorden werd aangepast na overleg in de Milieuoverleg commissie. Zo krijgen veelmelders niet meer steeds een antwoord al het steeds op dezelfde formulering gaat. De meldingen worden wel onderzocht en enkel beantwoord als er nieuwe elementen zijn die we kunnen delen met de veelmelder.

Een laatste melding had betrekking op beschadigde bagage. Dit zijn zaken die we dan delen met de afhandelaar. Maar in dit geval was het vermoeden dat het op de luchthaven van herkomst is gebeurd.

**Ontwikkeling van de luchthaven**

We kregen enkele meldingen van parkeerhinder in de buurt van de luchthaven. We proberen de reizigers zoveel mogelijk te mobiliseren om de parking van de luchthaven te gebruiken. Ook de operatoren van de luchthaven werden nogmaals gesensibiliseerd om de parking van de luchthaven te gebruiken.

Er werd ook melding gemaakt van de groei van onkruid op een aantal plaatsen. Dit werd verder opgenomen met de onderhoudsdiensten van de luchthaven. Bepaalde plaatsen behoren wel niet tot het grondgebied van de luchthaven waardoor we zelf geen actie kunnen ondernemen. We escaleren deze meldingen wel.

Er was ook een melding waarbij men dacht dat de werken aan de runway; een uitbreiding van de luchthaven zouden betekenen. We hebben de melder laten weten dat de vernieuwing van de runway geen invloed heeft op deze toestellen die opereren op de Luchthaven Antwerpen.

Er waren ook 2 meldingen over de werken zelf:

De **1ste melding** had betrekking op het gebruik van de claxon van de vrachtwagens. Er werd met de personen die de werf coördineren, gekeken of er op een andere manier kon gewerkt worden. Dit getoeter vond vooral plaats in de eerste fase van de werken en zou snel beëindigd worden nadat we de melding hadden ontvangen. In de tweede fase van de werken (asfaltering) kan er opnieuw iets meer geclaxonneerd worden. Toch zal gekeken worden om dit tot een minimum te beperken. Het gebruik van walkietalkies is in deze werfomstandigheden moeilijk.
De **2e melding** betrof puin dat nabij een tuin zou gestort worden. De melder dacht dat dit vervuilde grond zou zijn. Er wordt geen puin gestort aan de tuinen die grenzen aan de luchthaven. Er zijn wel 2 opslaglocaties:

- Stockage en overslag van asfalt
- Stockage/depot van de nieuwe inbouwlampen

**Helikopter**

Er kwam ook een melding in verband met hinder van een helikopter. Het betrof vluchten die niet konden gelinkt worden aan de Luchthaven Antwerpen. Als luchthaven hebben we wel geen zicht op helikopter vluchten van de Politiediensten en trauma vluchten.

**Digitale informatie**

Er was een melder die meer informatie vroeg in het kader van de PFAS vervuiling. Dit onderzoek in nog lopende. We hebben de veelmelder verwezen naar de website van de luchthaven. Daar zullen we indien nodig communiceren over dit onderwerp.

**Zakenvluchten**

Er werd door één van de melders beweerd dat de Luchthaven Antwerpen een illegale opvoering doet van het aantal business vluchten. We vermoeden dat deze melder de vluchten meer gewaar wordt van deze vluchten na de stilte tijdens de Corona jaren. Uiteraard opereert de luchthaven binnen de voorwaarden van de geluidscontouren.

## Verbeteracties

### o Meldingen in verband met overvluchten

In 2022 hebben we opnieuw bijkomende metingen uitgevoerd met een mobiele meetpost om de geluidshinder op bepaalde plaatsen verder in kaart te brengen. Voor de locaties werd in eerste instantie contact gelegd met een aantal veelmelders. Niet elke veelmelder wou aan deze meting zijn medewerking verlenen.
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.

### o 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 werden de plannen uitgewerkt om het huidige platform te verdubbelen 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 maatregelen 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. Dit heeft er ondertussen effectief toe geleid dat het aantal meldingen significant is gedaald.

### 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 gemaaide 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.

- Dienstverlening

In 2022 werd een aannemer aangesteld om de overhangende takken te snoeien en te verwijderen. De luchthavendiensten hebben regelmatig (minstens 3 keer) werkzaamheden uitgevoerd om de ongewenste plantengroei te verwijderen. 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.

- Extensies

De luchthaven is elke dag geopend van 6u30 tot 23u. Landingen na 23u zijn toegestaan mits deze ten laatste om 22u30 waren ingepland. Sommige vluchten van TUI fly zijn ondanks de mogelijkheid van een extensie toch afgeleid naar Brussels Airport.
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 begin 2023 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 geluiddempende 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.

We onderzoeken samen met de beheerder van de parking de mogelijkheden om overlast door wildparkeren tot minimum te beperken. De uitbreiding van de Kiss& Fly zorgde reeds voor meer ruimte voor drop off van passagiers waardoor de buurt werd ontlast. Verder blijven we inzetten op sensibiliseren van alle stakeholders op de luchthaven om eigen parkeerruimte te voorzien en hun gebruikers naar alle parkings door te sturen.

Tenslotte zullen we vanaf 2023 de invoer van de klachten op basis van categorie herbekijken om het groeperen van type klachten transparanter te maken. Een te grote detaillering waarbij verschillende categorieën minder dan 1% worden benoemd, is niet noodzakelijk. Daarentegen vinden we het wel belangrijk om bij de categorie overvluchten de nachtvluchten te kunnen traceren en wordt dit een nieuwe optie voor de indieners. De maandelijkse rapportering wordt vanaf 2023 ook in die mate aangepast.

# Overzicht maandelijkse klachtenoverzichten 2022 - Luchthaven Antwerpen

## JANUARI 2022

### *Trafiekcijfers: januari 2022*

| | jan/22 | jan/21 | | Verschil | | 2022 | 2021 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 2.813 | 1.210 | | 132,5% | | 2.813 | 1.210 | | 132,5% |
| **Passengers** | 12.263 | 1.038 | | 1081,4% | | 12.263 | 1.038 | | 1081,4% |
| **Cargo/ton** | 93 | 0 | | #DIV/0! | | 93 | 0 | | #DIV/0! |

| | jan/22 | jan/19 | | Verschil | | 2022 | 2019 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 2.813 | 2.051 | | 37,2% | | 2.813 | 2.051 | | 37,2% |
| **Passengers** | 12.263 | 15.464 | | -20,7% | | 12.263 | 15.464 | | -20,7% |
| **Cargo/ton** | 93 | 145 | | -35,9% | | 93 | 145 | | -35,9% |

### *Aantal meldingen*

Er waren 53 meldingen in januari 2022.

- ⇨ We merken een toename van het aantal meldingen. Dit moet echter genuanceerd worden ten aanzien van de voorbije jaren.
- ⇨ Vergelijking vorige jaren:
  - 2022 vs 2021 (25): +112%
    - Deze toename is te verwachten aangezien we in 2021 geen lijnvluchten hadden omwille van de COVID situatie.
  - 2022 vs 2019 (11) (normaal jaar pre-covid): +382%
    - In 2019, hadden we geen veelmelders die actief waren.
    - Zonder veelmelders in 2022 zouden we het niveau van 2019 benaderen.
  - 2022 vs 2018 (53): 0%
    - Gelijkaardig niveau van meldingen. Hier was ook een veelmelder actief.

### *Aantal melders*

Er waren 18 unieke melders.

- ⇨ De situatie is gelijkaardig aan december 2021.
- ⇨ 33 meldingen of 62,2% van de meldingen waren afkomstig van 4 veelmelders die meer dan 3 meldingen maakte in januari.
- ⇨ Het zijn nog steeds dezelfde veelmelders die actief zijn:
  - 41,5% kwam van een veelmelder in Berchem.
  - 9,4% kwam van een veelmelder in Deurne. Deze persoon is na lange tijd weer actief.
  - 5,6% kwam van een veelmelder in Wilrijk.
  - 5,6% kwam van een veelmelder in Boechout.

### *Type meldingen*

***75,5%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen***.

- ⇨ Het grootste aandeel van de meldingen van de veelmelders valt onder deze categorie.
- ⇨ Het gaat hier o.a. over de vluchten voor 8u30. (veelmelder)
- ⇨ De vertrekkende vluchten van de business jets richting Antwerpen-Centrum (veelmelder)

- ⇨ Er was een melding van een toestel van German Airways van Faro. Er werd niets speciaal opgemerkt in de metingen.
- ⇨ Er werd ook melding gemaakt i.v.m. de problematiek van fijn stof en de overvlucht van toestellen.

***7,5%*** 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.

**3,8%** 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 (wordt zowel bij noordelijk als zuidelijk circuit overvlogen). Het is moeilijk deze hinder weg te nemen.

**13,2%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇨ We merken een toename van het aantal meldingen m.b.t. draaiende motoren. Er waren in januari heel wat onderhoudstesten:
  - Er was een test run van een toestel om het vermogen van de motoren en de remkracht te testen. Dit verliep volgens de opgestelde procedures en na aanvraag bij de luchthaveninspectie.
  - Er was ook een engine test na een onderhoud van een toestel. Ook deze liep volgens de afspraken en blijft noodzakelijk na afloop van een onderhoud.
  - Een ander toestel maakte een simulatie van een take-off met een aborted take-off. Deze procedure werd gedaan omdat het toestel problemen had met de thrusted reverse. Men trachtte het probleem te simuleren om op te lossen.
    - Aangezien meerdere meldingen binnenkwamen hebben we deze situatie verder geanalyseerd en volgende afspraken kunnen maken:
      - Betere spreiding van deze testen.
      - Ook testen op andere luchthavens zoals Luik om de hinder te verminderen op ANR.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:
Antwerpen: 1,9%
Berchem: 54,7%
Boechout: 13,2%
Borsbeek: 3,8%
Deurne: 15,1%
Mortsel, 1,9%
Ranst: 1,9%
Wilrijk: 5,7%
Wommelgem: 1,9%

De melders uit Berchem zijn nog steeds verantwoordelijk voor een groot aantal meldingen. Dit is ook de herkomst van één van de veelmelders. De veelmelder uit Boechout was minder actief in de afgelopen maand waardoor er minder meldingen werden geregistreerd in Boechout. De veelmelder uit Deurne was actiever waardoor het belang van Deurne toenam ten aanzien van de voorbijgaande maanden.

***Beleid***
Er werd een tijdelijke stop ingelast ten aanzien van antwoorden aan één van de veelmelders. Het klachtenregister heeft als functie onderzoek te doen van bepaalde situaties en een correcte interpretatie te maken van de omstandigheden. De veelmelder maakt er echter een forum van om frustraties te delen met vaak ongepast taalgebruik. Daarom wordt tijdelijk het aantal antwoorden beperkt. Want elk antwoord vormt opnieuw de basis voor een nieuwe melding en werd door de betrokkene opgevat als een dialoog.

We merken ook veel meldingen van de regio Antwerpen van toestellen die een bocht nemen boven de Binnensingel. Deze route voorziet nl. dat er minder mensen worden overvlogen door de binnenstad te ontwijken. Misschien moet er onderzocht worden of de geluidshinder minder is als de toestellen langer rechtdoor zouden vliegen aangezien een draaibeweging de lokale voetafdruk van het geluid vergroot.

**FEBRUARI 2022**

***Trafiekcijfers: februari 2022***

| | feb/22 | feb/21 | | Verschil | | 2022 | 2021 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 3.107 | 2.971 | | 4,6% | | 5.920 | 4.181 | | 41,6% |
| **Passengers** | 13.851 | 2.602 | | 432,3% | | 26.114 | 3.640 | | 617,4% |
| **Cargo/ton** | 109 | 1 | | 10800,0% | | 202 | 1 | | 20100,0% |

| | feb/22 | feb/19 | | Verschil | | 2022 | 2019 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 3.107 | 2.631 | | 18,1% | | 5.920 | 4.682 | | 26,4% |
| **Passengers** | 13.851 | 18.827 | | -26,4% | | 26.114 | 30.867 | | -15,4% |
| **Cargo/ton** | 109 | 124 | | -12,1% | | 202 | 269 | | -24,9% |

***Aantal meldingen***
Er waren 78 meldingen in februari 2022.

- ⇨ We merken een significante toename van het aantal meldingen. Deze toename is volledig toe te schrijven aan een 6-tal veelmelders die erg actief waren.
- ⇨ Deze veelmelders waren goed voor 74,4% van de meldingen of 58 meldingen.
- ⇨ Vergelijking met vorige jaren:
  - 2022 vs 2021 (30): +160%
  - 2022 vs 2019 (18) (normaal jaar pre-covid): +333%
    - In 2019, hadden we dezelfde veelmelders maar maakten ze gemiddeld maar 2 meldingen per maand. Dit aantal ligt nu veel hoger met uitschieters van 15 meldingen per maand!
    - Zonder veelmelders in 2022 zouden we het niveau van 2019 benaderen.

***Aantal melders***
Er waren 20 unieke melders.

***Type meldingen***
***88,4%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen***.

- ⇨ Het grootste aandeel van de meldingen van de veelmelders valt onder deze categorie.
- ⇨ Het gaat hier o.a. over de vluchten voor 8u30. Van dit type meldingen hadden we er een 25-tal (veelmelders)

- ⇨ De vertrekkende vluchten van de business jets richting Antwerpen-Centrum (veelmelder)
- ⇨ Sommige melders wonen onder de aanvliegroute van de luchthaven waardoor de hinder van een TUI fly vlucht moeilijk is weg te nemen.
- ⇨ Er waren ook 2 meldingen over de aankomst van een MD87-toestel. Dit toestel heeft uitzonderlijk een tussenlanding gemaakt in Antwerpen gezien er in Brussels Airport geen plaats meer was. Er was namelijk van 16 tot 18 februari een NAVO top alsmede een African Summit in Brussel waardoor de ruimte voor het tijdelijk parkeren op Brussels Airport ingenomen is en de verschillende toestellen worden verspreid over de regionale luchthavens. Bij navraag bij skeyes is gebleken dat het toestel omwille van traffic reasons 'straight ahead' werd gestuurd over Antwerpen-Centrum bij vertrek.
- ⇨ Er was tevens een melding dat de geluidsoverlast zou zijn toegenomen. We vermoeden dat deze perceptie het gevolg is van Corona. De activiteiten herstellen zich waardoor er opnieuw meer vluchten zijn er meer hinder wordt ervaren.

***2,5%*** van de meldingen had betrekking op ***geurhinder.***

⇨ Deze meldingen kwamen uit de omgeving van de Corluylei. Het gaat steeds om kerosinegeur. We gaan deze situatie verder onderzoeken want de melding van geurhinder uit deze omgeving kwam vroeger nooit voor.

⇨ Er was ook een melding over de bemesting. Dit werd vooraf aangekondigd op de website onder buurtinfo. De bemesting is noodzakelijk voor het graslandbeheer en vormt geen groter risico op bird strike; in tegenstelling tot hetgeen de melder beweert.

**2,5%** 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.

**5,1%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

⇨ We merken een toename van het aantal meldingen m.b.t draaiende motoren. Deze waren hoofdzakelijk te linken aan enkele engine testen van een E135:

- Er werd een simulatie gedaan van een take-off met een aborted take-off (op de runway). Deze procedure werd gedaan omdat het toestel problemen had met de reverse thrust. Men trachtte het probleem te simuleren om op te lossen.
  - Onze inspectie heeft de testen vroegtijdig laten afbreken om de hinder te beperken.
  - Nieuwe testen in dit kader worden vanaf maart via de buurtinformatiepagina aangekondigd en een max aantal test runs wordt in overleg met de luchthaveninspectie afgesproken.

**1%** van de meldingen had betrekking op **dienstverlening**

⇨ Hierbij ging de melding over het gebruik van het klachtenregister. Dit zou niet gebruiksvriendelijk zijn (time-out functie).

⇨ De uitwerking van het online klachtenregistratiesysteem is gebeurd in overleg met verschillende instanties waaronder de Vlaamse Ombudsdienst. Ook de leden van de milieu-overlegcommissie hebben hierin hun bijdrage geleverd.

⇨ De time-out functie werd ingevoerd om automatische meldingen via een robot tegen te gaan.

***Locatie***
De herkomst van de meldingen is als volgt:
Antwerpen: 10,2%
Berchem: 37,1%
Boechout: 28,2%
Borsbeek: 3,8%
Deurne: 6,4%
Hove: 1,3%
Mortsel, 1,3%
Ranst: 1,3%
Wilrijk: 10,2%

Berchem is nog steeds verantwoordelijk voor een groot aantal meldingen. We zien verder een toenamen in Antwerpen, Boechout en Wilrijk. Dit zijn allemaal locaties van de andere veelmelders.

Tenslotte zijn er 6 meldingen met betrekking tot ochtendvluchten geweest die we als onontvankelijk dienden te beoordelen.

- ⇨ Er waren op de aangegeven tijdstippen geen vluchten op de luchthaven;

Soms konden de meldingen wel gelinkt worden aan transfer vluchten. Zo was er o.a. een TUI fly vlucht vanuit Cancun die via het luchtruim van Antwerpen naar Brussels Airport vloog.

## MAART 2022

Het aantal meldingen blijft boven de voorbije jaren uitstijgen maar is wel lager in vergelijking met de piek van februari 2022.

***Trafiekcijfers: maart 2022***

| | mrt/22 | mrt/21 | | Verschil | | 2022 | 2021 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 5.845 | 3.153 | | 85,4% | | 11.765 | 7.334 | | 60,4% |
| **Passengers** | 18.677 | 3.078 | | 506,8% | | 44.791 | 6.718 | | 566,7% |
| **Cargo/ton** | 155 | 1 | | 15400,0% | | 357 | 2 | | 17750,0% |

| | mrt/22 | mrt/19 | | Verschil | | 2022 | 2019 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 5.845 | 2.469 | | 136,7% | | 11.765 | 7.151 | | 64,5% |
| **Passengers** | 18.677 | 17.433 | | 7,1% | | 44.791 | 48.300 | | -7,3% |
| **Cargo/ton** | 155 | 160 | | -3,1% | | 357 | 429 | | -16,8% |

***Aantal meldingen***
Er waren 38 meldingen via het online klachtenregister in maart 2022 waaronder 10 meldingen die we als onontvankelijk/ontvankelijk en ongegrond hebben geklasseerd (zie verder).

- ⇨ Het grote aantal meldingen in vergelijking met voorgaande jaren is toe te schrijven aan veelmelders.
- ⇨ Deze veelmelders betekenden 68,4% van het totaal aantal meldingen.
- ⇨ Vergelijking met vorige jaren:
  - 2022 vs 2021 (14): +171%
  - 2022 vs 2019 (19) (normaal jaar pre-covid): +100%
    - Zonder veelmelders in 2022 zouden we het niveau van 2019 benaderen.

***Aantal melders***
Er waren 15 unieke melders.

***Type meldingen***
***65,8%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen***.

- ⇨ Er was één melding die betrekking had op een C17 toestel van het Amerikaanse leger dat ter voorbereiding van het bezoek van President Biden op de Luchthaven van Brussel zou landen. Het toestel had een technische storing aan het landingsgestel en werd door skeyes in holding (wacht) geplaatst boven Antwerpen tot het probleem was verholpen. Dit is een typische uitwijkprocedure van skeyes wanneer het luchtverkeer dit toelaat boven Antwerpen. Wanneer het rustig is op de luchthaven van Antwerpen kan deze zone worden gebruikt voor vluchten van Brussels Airport (Antwerpen is één van de 6 zones die de skeyes kan toewijzen als holding). Deze melding was onontvankelijk aangezien ze geen betrekking had op de exploitatie van de luchthaven Antwerpen.
- ⇨ 13 meldingen hadden betrekking op vluchten voor 8u30. Ze kwamen bijna allemaal van dezelfde veelmelders zoals de voorbije maanden.
- ⇨ De vertrekkende vluchten van de business jets richting Antwerpen-Centrum (veelmelder).
- ⇨ Sommige melders wonen onder de aanvliegroute van de luchthaven waardoor de hinder van een TUI fly vlucht moeilijk is weg te nemen.
- ⇨ Er was tevens nog één melding over een ander toestel dat geen aankomst of vertrek had op de luchthaven.

**18,4%** van de meldingen had betrekking op de **trainingsvluchten & vluchten met kleine toestellen**

- ⇨ 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 trainingen. Het is moeilijk alle hinder weg te nemen.
- ⇨ Het is steeds dezelfde veelmelder die over deze vluchten melding maakt.

**13,1%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇨ Alle meldingen waren onterecht.
- ⇨ Het betrof een veelmelder die zich op flight radar had gebaseerd. Hij maakte melding van hinder van draaiende motoren.
- ⇨ Het betrof het toestel met registratienummer OO-SUN als bron voor de aangehaalde hinder. Dit toestel stond op het moment van de hinder binnen in de hangaar voor onderhoud, soms wordt daarbij de transponder geactiveerd waardoor op flight radar (online publieke informatiebron) dit toestel actief staat. Maar eigenlijk stond het toestel gewoon binnen zonder enige geluidsoverlast.
- ⇨ De veelmelder maakte verschillende meldingen over deze “hinder” die onterecht was.

**2,6%** van de meldingen had betrekking op **dienstverlening**

- ⇨ Hierbij ging deze melding over de douane maar deze melding is ongegrond. De melder werd gewezen op de beschikbare informatie zowel op de website van de luchthaven, de touroperator, FAVV etc. Ook werd betrokkene doorverwezen naar klachtenformulier van de federale overheidsdiensten.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:
Antwerpen: 8%
Berchem: 47%
Boechout: 21%
Borsbeek: 5%
Deurne: 3%
Hove: 3%
Mortsel: 5%
Ranst: 3%
Wommelgem: 5%

Opnieuw hebben we een concentratie van meldingen in Berchem. Dit zijn 2 veelmelders die erg actief waren. De ene veelmelder over enkel over trainingsvluchten. De andere veelmelder over vluchten met business jets waarbij een groot deel van deze meldingen over draaiende motoren onterecht was (zie verder).

**Ontvankelijk/onontvankelijk vs gegrond/ongegrond**
Bij de analyse van de meldingen is het mogelijk om deze te catalogeren als ontvankelijk/onontvankelijk.
Sommige meldingen over geluidsoverlast waren toe te schrijven aan een aantal militaire oefeningen begin maart. De melders veronderstellen onterecht dat F16's bij ons terecht kunnen.
Ook had één van de veelmelders de link gelegd met een toestel dat binnen in een loods staat maar tijdens het onderhoud de transponder werd geactiveerd. Via flight radar bijvoorbeeld wordt dan het betrokken toestel getoond hoewel er geen vlucht hieraan te verbinden valt noch andere geluidsoverlast bij het nazicht van dit toestel binnen in de loods.
Ook hadden we te maken met een ongegronde klacht omtrent de werking van de douane bij een terugvlucht. Het importverbod op bepaalde goederen wordt op dit moment nog veel te veel genegeerd waarbij betrokken passagiers geconfronteerd worden met inbeslagname van deze artikelen.

**APRIL 2022**

***Trafiekcijfers: april 2022***

| | apr/22 | apr/21 | | Verschil | | 2022 | 2021 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 3.534 | 4.231 | | -16,5% | | 15.299 | 11.565 | | 32,3% |
| **Passengers** | 23.354 | 5.960 | | 291,8% | | 68.145 | 12.678 | | 437,5% |
| **Cargo/ton** | 185 | 16 | | 1056,3% | | 542 | 18 | | 2911,1% |

| | apr/22 | apr/19 | | Verschil | | 2022 | 2019 | | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 3.534 | 3.139 | | 12,6% | | 15.299 | 10.290 | | 48,7% |
| **Passengers** | 23.354 | 24.527 | | -4,8% | | 68.145 | 72.827 | | -6,4% |
| **Cargo/ton** | 185 | 189 | | -2,1% | | 542 | 618 | | -12,3% |

Hierbij bezorg ik jullie het overzicht van de meldingen die we hebben ontvangen via het klachtenregister in april 2022.
We merken een toename van het aantal meldingen ten opzichte van maart 2022. Dit zal ook te maken hebben met de start van het zomerseizoen dat resulteert in meer lijnvluchten van TUI fly. Toch blijft het aantal meldingen ongeveer op niveau van januari 2022.

***Aantal meldingen***

Er waren 51 meldingen in april 2022.

- ⇨ Het grootste aandeel van de meldingen was afkomstig van veelmelders. Zij waren goed voor 70,6% van de meldingen!
- ⇨ Hierbij waren 2 veelmelders op hun beurt goed voor 55% van de meldingen. Dit zijn ook nieuwe veelmelders ten opzichte van 2019. De veelmelders die we kennen uit 2019 dienen op dit moment minder meldingen in.
- ⇨ Vergelijking met vorige jaren:
    - 2022 vs 2021 (8): +537,5%, dit is een vervijfvoudiging ten opzichte van vorig jaar
    - 2022 vs 2019 (38) (normaal jaar pre-covid): toename met 34,2%

***Aantal melders***

Er waren 15 unieke melders.

***Type meldingen***

***88,2%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen***.

- ⇨ 15 meldingen hadden betrekking op vluchten voor 8u30.
- ⇨ Met de start van het zomerseizoen zijn er ook terug vluchten met een vertrek omstreeks 22u30. Hierover kwamen er een 7-tal meldingen binnen.
- ⇨ Er werd ook melding gemaakt van de hinder van een dubbeldekker die een vlucht uitvoerde na 20u.
- ⇨ De overige meldingen hadden betrekking op aankomende of vertrekkende vluchten die een route hadden langs de woning van de melders.

***1,96%*** van de meldingen had betrekking op ***dienstverlening.***

- ⇨ Het betrof een melding over de bevestiging van ontvangst van de ingediende meldingen.
- ⇨ Wij hebben geen indicaties gekregen van andere melders dat er geen bevestiging wordt gestuurd bij ingediende meldingen.
- ⇨ Bij herhaalde meldingen van veelmelders worden deze na een periode gebundeld beantwoord zonder in detail te gaan op de verschillende meldingen. Bij een eerdere toelichting aan de betrokkene is dan aangegeven dat indien er geen nieuwe onderwerpen zijn en wij ook geen nieuwe informatie kunnen aanleveren wij tot deze aanpak overgaan.

**3,9%** van de meldingen had betrekking op de **trainingsvluchten**

- ⇨ Het gaat telkens om dezelfde veelmelder zowel onder het noordelijke als onder het zuidelijk circuit woont (verlengde runway) en een wijziging van deze circuits dus geen invloed zal hebben.

**1,96%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇨ Het betrof een melding afkomstig uit Mortsel.
- ⇨ Op het moment van de ondervonden hinder waren er 3 toestellen achter elkaar aangekomen. Vermoedelijk was de hinder hiervan afkomstig.

**3,9%** van de meldingen had betrekking op **geurhinder**

- ⇨ Het betrof meldingen over de hinder afkomstig van de kerosine geur.
- ⇨ Bovendien vond de melder het niet kunnen dat tijdens een SMOG alarm wel vluchten mogen plaatsvinden.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Antwerpen: 11,8%
Berchem: 64,7%
Boechout: 9,8%
Borsbeek: 1,96%
Deurne: 3,9%
Hove: 1,96%
Mortsel: 3,9%
Ranst: 1,9%

De herkomst van de meldingen weerspiegelt duidelijk de woonplaats van de veelmelders. Zo hebben we opnieuw een concentratie van meldingen in Berchem (33 meldingen). Dit gaat om 2 veelmelders die erg actief waren. De andere veelmelder is woonachtig in Antwerpen.

**MEI 2022**

Hierbij bezorg ik jullie het overzicht van de meldingen die we hebben ontvangen via het klachtenregister in mei 2022.

**Trafiekcijfers: mei 2022**

| | mei/22 | mei/21 | | Verschil | | 2022 | 2021 | | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| **Movements** | 4.203 | 4.374 | | -3,9% | | 19.502 | 15.939 | | 22,4% |
| | | | | | | | | | |
| **Passengers** | 27.808 | 13.002 | | 113,9% | | 95.953 | 25.680 | | 273,6% |
| | | | | | | | | | |
| **Cargo/ton** | 241 | 88 | | 173,9% | | 783 | 106 | | 638,7% |

| | mei/22 | mei/19 | | Verschil | | 2022 | 2019 | | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| **Movements** | 4.203 | 3.258 | | 29,0% | | 19.502 | 13.548 | | 43,9% |
| | | | | | | | | | |
| **Passengers** | 27.808 | 27.817 | | 0,0% | | 95.953 | 100.644 | | -4,7% |
| | | | | | | | | | |
| **Cargo/ton** | 241 | 235 | | 2,6% | | 783 | 852 | | -8,1% |

**Overzicht meldingen**
Opnieuw merken we een significante toename van het aantal meldingen op maandbasis. Het is een verontrustende trend. Naast een aantal vaste melders die om de 2 dagen meldingen sturen; merkten we ook een groot aantal nieuwe melders op de afgelopen maand.

***Aantal meldingen***
Er waren 92 meldingen in mei 2022.

- ⇨ Het grootste aandeel van de meldingen was afkomstig van veelmelders. Zij waren goed voor 70,6% van de meldingen! Dit is gelijkaardig aan april 2022.
- ⇨ Vergelijking vorige jaren:
  - 2022 vs 2021 (55): +67,3%
  - 2022 vs 2019 (33) (normaal jaar pre-covid): +178,8%

***Aantal melders***
Er waren 34 unieke melders.

**Overzicht veelmelders**:
Antwerpen

- ⇨ 1 melder: 8 meldingen

Berchem: 3 veelmelders

- ⇨ Melder 1: 15 meldingen
- ⇨ Melder 2: 7 meldingen
- ⇨ Melder 3: 16 meldingen

Boechout: 3 veelmelders
- ⇨ Melder 1: 8 meldingen
- ⇨ Melder 2: 2 meldingen
- ⇨ Melder 3: 2 meldingen

Wilrijk: 1 veelmelder
- ⇨ 4 meldingen

Hove: 1 veelmelder:
- ⇨ 3 meldingen

***Type meldingen***

***90,2%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen***.

- ⇨ Vluchten voor 09:00
  - We kregen 30 meldingen over vertrekken voor 09:00.
  - Het gaat meestal over de vertrekken van TUI fly vluchten.

- ⇨ Vluchten na 22:30
  - Met de start van het zomerseizoen zijn er ook terug vluchten met een vertrek omstreeks 22:30. Het gaat hier om de vluchten naar Nador & Tanger.
  - We kregen 12 meldingen over deze vertrekkende vluchten.

- ⇨ TUI fly vluchten na 20:00
  - 11 meldingen over TUI fly vluchten die aankomen na 20:00
  - Eén van de veelmelders maakt steeds melding over deze vluchten en verwijst naar "geluidsoverlast na kinderbedtijd".

- ⇨ De overige meldingen hadden betrekking op aankomende of vertrekkende vluchten die een route hadden langs de woning van de melders.

- ⇨ Ongegrond
  - 2 meldingen waren ook ongegrond:
    - 1 vlucht na 03:00: kan uiteraard niet gelinkt worden aan de operaties van de luchthaven.
    - Een klager die klaagt over een aankomende vlucht via Antwerpen-Centrum terwijl deze via Vremde is aangekomen.

**3,2%** van de meldingen had betrekking op de **trainingsvluchten & vluchten met kleine toestellen**

- ⇨ Het gaat hier om toestellen die vaak laag voorbij komen over de woning/tuin van de veelmelders. Dit wordt meer opgemerkt in de zomer omwille van het mooie weer en dat men zich meer buiten bevindt.
- ⇨ Het betrof tevens één van de veelmelders die in de nabijheid van de circuits woont van de trainingsvluchten.
- ⇨ Een deel van de klachten komt soms ook onder "geluidshinder overvlucht"

**1,1%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇨ Het betrof een melding afkomstig uit Berchem.

- ⇨ Het was een vertrekkend toestel. Toch vinden we het erg vreemd dat iemand ter hoogte van de Binnensingel het geluid van draaiende motoren zou kunnen horen.

**1,1%** van de meldingen had betrekking op **geurhinder**

- ⇨ Het betrof een melding in verband met de activiteiten van de landbouwconcessie op de luchthaven waarbij mest wordt uitgereden.
- ⇨ We hebben deze activiteit pro-actief gecommuniceerd op de website onder buurtinfo.

**1,1%** van de meldingen had betrekking op **lijnvlucht**

- ⇨ Het betrof een veelmelder die meestal zijn meldingen onder "geluidshinder overvlucht" plaatst.
- ⇨ Het betrof een TUI fly vlucht.

**3,3%** van de meldingen had betrekking op **vluchten na 23:00**

⇨ Er werd een extensie verleend op 03/05/2022 voor een landing van een TUI fly toestel vanuit Malaga omstreeks 00:15.

⇨ Er was een technisch probleem van de vertrekkende vlucht naar Malaga. Een reserve toestel moest overkomen vanuit Brussel.

⇨ Doordat de vertrekkende vlucht te laat vertrokken was; liep de terugkerende vlucht tevens vertraging op.

⇨ Er werd pro-actief een melding gemaakt op de website onder buurtinfo.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:
Antwerpen: 8,7%
Berchem: 50%
Boechout: 28,3%
Borsbeek: 1,1%
Deurne: 2,2%
Edegem: 1,1%
Hove: 3,3%
Ranst: 1,1%
Wilrijk: 4,3%
Wommelgem: 1,1%

Bijna 80% van de meldingen zijn afkomstig uit Berchem en Boechout. Beide gemeente hebben een aantal actieve veelmelders.

**JUNI 2022**

***Trafiekcijfers: juni 2022***

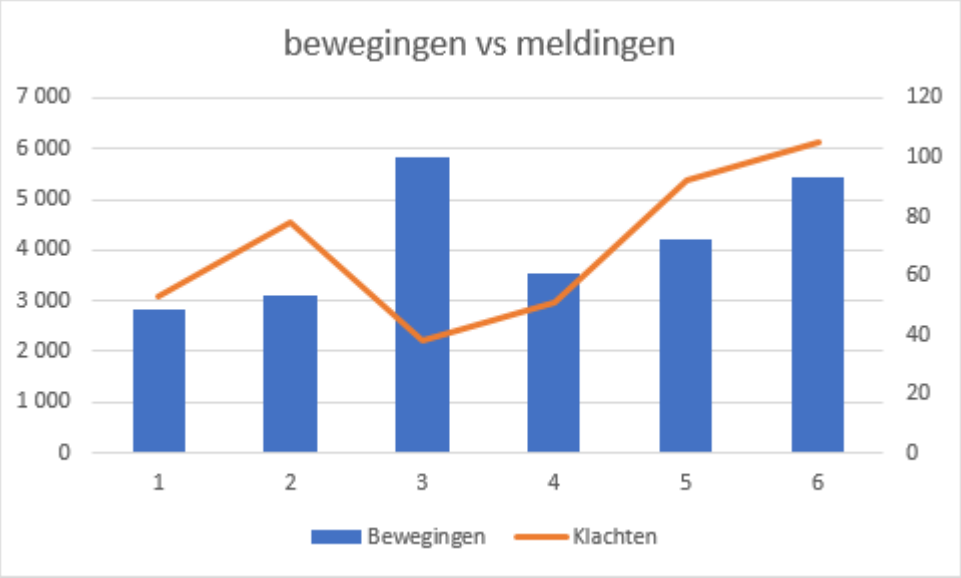
| | jun/22 | jun/21 | Difference | 2022 | 2021 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 5.441 | 4.668 | 16,6% | 24.943 | 20.607 | 21,0% |
| **Passengers** | 30.543 | 13.390 | 128,1% | 126.496 | 39.070 | 223,8% |
| **Cargo/ton** | 259 | 96 | 169,8% | 1.042 | 202 | 415,8% |

| | jun/22 | jun/19 | Difference | 2022 | 2019 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 5.441 | 3.533 | 54,0% | 24.943 | 17.081 | 46,0% |
| **Passengers** | 30.543 | 31.429 | -2,8% | 126.496 | 132.073 | -4,2% |
| **Cargo/ton** | 259 | 283 | -8,5% | 1.042 | 1.135 | -8,2% |

Hierbij bezorg ik jullie het overzicht van de meldingen die we hebben ontvangen via het klachtenregister in juni 2022.

Afgelopen maand hadden we het hoogst aantal meldingen van 2022. Hiermee gaan we terug naar het jaar 2018 waarbij we een gelijkaardig niveau van meldingen hadden op maandbasis. Bovendien overschreden we na 6 maanden al het totaal aantal meldingen die we hadden in 2021.(415)

We merken op dat het aantal meldingen mee stijgt met het aantal bewegingen van de afgelopen maanden:




***Aantal meldingen***

Er waren 105 meldingen in juni 2022.

- ⇨ Het grootste aandeel van de meldingen was afkomstig van veelmelders. Zij waren goed voor 68% van de meldingen!

| Veelmelder | Locatie | Aantal | % |
|---|---|---|---|
| Veelmelder 1 | Antwerpen | 7 | 7% |
| Veelmelder 2 | Berchem | 15 | 14% |
| Veelmelder 3 | Berchem | 16 | 15% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Veelmelder 4 | Boechout | 9 | 9% |
| Veelmelder 5 | Boechout | 3 | 3% |
| Veelmelder 6 | Boechout | 4 | 4% |
| Veelmelder 7 | Boechout | 6 | 6% |
| Veelmelder 8 | Deurne | 6 | 6% |
| Veelmelder 9 | Wilrijk | 5 | 5% |
| **Totaal** | | **71** | **68%** |

- ⇨ Vergelijking vorige jaren:
  - 2022 vs 2021: 105 vs 35
  - 2022 vs 2019: 105 vs 39 (normaal jaar pre-covid)

***Aantal melders***
Er waren 35 unieke melders.
We hadden 9 nieuwe melders. De overige melders waren allemaal gekend in het klachtenregister. Een deel daarvan kan omschreven worden als veelklager; een ander deel zijn personen die af en toe een melding maken.

Opvallend is nog steeds dat een aantal veelmelders verschillende meldingen achter elkaar formuleren op één dag. Dit doet ook eerder vermoeden dat het om een uiting van frustratie is.

***Type meldingen***
***78%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen***.

- ⇨ Vluchten voor 09:00
  - We kregen 28 meldingen over vertrekken voor 09:00.
  - Het gaat meestal over de vertrekken van TUI fly vluchten.
  - Tijdens de zomermaanden komt dit meer voor aangezien de toestellen meerdere bewegingen per dag moeten uitvoeren.

- ⇨ Vluchten na 22:30
  - Met de start van het zomerseizoen zijn er ook terug vluchten met een vertrek omstreeks 22u30. Het gaat hier om de vluchten naar Nador & Tanger.
  - We kregen 9 meldingen over deze vertrekkende vluchten.

- ⇨ TUI fly vluchten na 20:00
  - Ook over de vluchten na 20:00 kregen we opnieuw meerdere meldingen. Steeds vroeger spreekt met over nachtrust.

- ⇨ Er was tevens een melding over de hinder van enkelF16 vliegtuigen. Deze hebben niets te maken met de luchthaven. Blijkbaar kunnen de omwonenden het verschil met vliegtuigen die wel in Antwerpen vertrekken of landen moeilijk opmerken.
- ⇨ Daarnaast was er één persoon die verwees naar vluchten na 23:00. Dit bleken allemaal transfer vluchten te zijn in het luchtruim van Antwerpen. Ze hadden bijgevolg ook niets te maken met de activiteiten op de luchthaven.
- ⇨ De overige meldingen hadden betrekking op aankomende of vertrekkende vluchten die een route hadden langs de woning van de melders.

**8,6%** van de meldingen had betrekking op de **trainingsvluchten & vluchten met kleine toestellen**

⇨ Het gaat hier om toestellen die vaak laag voorbij komen over de woning/tuin van de veelmelders. Dit wordt meer opgemerkt in de zomer omwille van het mooie weer en dat men zich meer buiten bevindt.

⇨ Het betrof tevens één van de veelmelders die in de nabijheid van de circuits woont van de trainingsvluchten. Het zijn meldingen die elke maand opnieuw worden gemaakt.

**1%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇨ Het betrof een melding afkomstig uit Borgerhout.
- ⇨ De melder beweert toch draaiende motoren te horen van een vertrek net voor sluitingstijd.
- ⇨ Het toestel had een vertrek richting Boechout/Vremde en niet over Antwerpen-Centrum.
- ⇨ We hadden via Casper geen geluidsmetingen ter hoogte van de Volkstuintjes wat wijst op een laag geluidsniveau.

**1%** van de meldingen had betrekking op **ontwikkeling van de luchthaven**

- ⇨ De vraag werd gesteld dat het toenemend aantal bewegingen wel kon binnen de huidige Milieuvergunning.
- ⇨ Op zich zijn er geen beperkingen geformuleerd in de vergunning. Wel worden er geluidscontouren berekend waarbinnen men dient te blijven. Momenteel passen het huidig aantal bewegingen nog binnen deze contouren.
- ⇨ Er werd ook de vraag gesteld naar de aankomende werken van 19 september tot en met 25 oktober.
- ⇨ Hierbij wordt de runway voorzien van een nieuwe toplaag en fundering. Bovendien wordt de riolering aangepast conform de omgevingsvergunning.
- ⇨ Ook de verlichting zal aangepast worden.
- ⇨ Deze werken hebben geen invloed op de type toestellen die de luchthaven kunnen aandoen in de toekomst. Dit blijft ongewijzigd.
- ⇨ Er zal over de voortgang van de werken gecommuniceerd worden via de buurtinfo op de website.

**10,5%** van de meldingen had betrekking op **vluchten na 23:00**

- ⇨ Extensie 1 (17/06/2022 – 23:15)
  - De vertrekkende vlucht naar Avignon had vertraging opgelopen omwille van de drukte in het Franse luchtruim. Hierdoor was de terugkerende vlucht ook vertraagd.
  - Er kwamen 9 meldingen binnen waarvan er 3 een reactie waren op het antwoord dat naar de melders werd gestuurd. Deze kunnen we eigenlijk buiten beschouwing houden en blijven er 6 over.
- ⇨ Extensie 2 (24/06/2022 – 23:27)
  - Hierbij was er een vertraging opgelopen doordat de eerdere vluchten van de dag vertraagd waren.
  - Er kwamen slechts 2 meldingen binnen.
- ⇨ Extensie 3 (28/06/2022 – 23:39)
  - Hierbij ging het om een medische vlucht. (transplantatie longen die naar Slovenië moeten gebracht worden)
  - We kregen geen meldingen over deze vlucht.

**1%** van de meldingen had betrekking op de **zakenvluchten**

- ⇨ Het betrof een algemene melding van geluidsoverlast van één van de veelmelders.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:

| Locatie | Aantal | % |
|---|---|---|
| Antwerpen | 11 | 10% |
| Berchem | 34 | 32% |
| Boechout | 36 | 34% |
| Borgerhout | 3 | 3% |
| Borsbeek | 5 | 5% |
| Deurne | 6 | 6% |
| Edegem | 1 | 1% |
| Mortsel | 2 | 2% |
| Ranst | 1 | 1% |
| Wilrijk | 6 | 6% |

Het grootste aandeel is voor Berchem en Boechout. Daar zijn de meeste veelmelders woonachtig.

***Aanpak***

Momenteel zijn we gestart met bijkomende geluidsmetingen via ons meetnet Casper.
Hierbij wordt een mobiele meetpost geplaatst op verschillende locaties om de geluidsimpact beter in kaart te brengen.
We hebben alle veelmelders gevraagd om hieraan deel te nemen.
Eén van de veelmelders weigert deel te nemen. We vinden het erg jammer aangezien dit een objectieve manier is om de geluidsimpact in kaart te brengen. Het is ook deze informatie die de melder steeds opvraagt. Na onze vraag heeft deze melder opnieuw veel meldingen gemaakt. Een andere veelmelder heeft het aanbod eveneens afgewezen en vraagt om gewoon in de straat te gaan meten op het moment dat een toestel landt of vertrekt hetgeen praktisch onuitvoerbaar is.
We merken ook nog steeds op dat het taalgebruik soms zeer negatief en beledigend is. Dat is een evolutie die we al enige tijd opmerken. Er worden vaak grove aantijgingen geformuleerd terwijl het team op een objectieve en zorgzame manier met de meldingen omgaat.

**JULI 2022**

Het aantal meldingen van de afgelopen maand blijft erg hoog. Toch was er een kleine daling ten opzichte van juni 2022.

***Trafiekcijfers: juli 2022***

| | jul/22 | jul/21 | Difference | | 2022 | 2021 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 5.031 | 4.280 | 17,5% | | 29.974 | 24.887 | 20,4% |
| **Passengers** | 32.832 | 18.131 | 81,1% | | 159.328 | 57.201 | 178,5% |
| **Cargo/ton** | 291 | 151 | 92,7% | | 1.333 | 353 | 277,6% |

| | jul/22 | jul/19 | Difference | | 2022 | 2019 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 5.031 | 3.569 | 41,0% | | 29.974 | 20.650 | 45,2% |
| **Passengers** | 32.832 | 32.958 | -0,4% | | 159.328 | 165.031 | -3,5% |
| **Cargo/ton** | 291 | 291 | 0,0% | | 1.333 | 1.426 | -6,5% |

***Aantal meldingen***

Er waren 99 meldingen in juli 2022.

- ⇨ Het grootste aandeel van de meldingen was afkomstig van veelmelders. Zij waren goed voor 57% van de meldingen!

| Veelmelder | Locatie | Aantal meldingen | % |
|---|---|---|---|
| Veelmelder 1 | Antwerpen | 6 | 6% |
| Veelmelder 2 | Berchem | 7 | 7% |
| Veelmelder 3 | Berchem | 15 | 15% |
| Veelmelder 4 | Berchem | 7 | 7% |
| Veelmelder 5 | Berchem | 4 | 4% |
| Veelmelder 6 | Boechout | 10 | 10% |
| Veelmelder 7 | Boechout | 4 | 4% |
| Veelmelder 8 | Boechout | 3 | 3% |
| **Totaal** | | **56** | **57%** |

***Aantal melders***

Er waren 38 unieke melders.
We hadden 8 nieuwe melders. De overige melders waren allemaal gekend in het klachtenregister. Een deel daarvan kan omschreven worden als veelklager; een ander deel zijn personen die regelmatig een melding maken.
In het algemeen merken we meer nieuwe melders en melders die langer geleden reeds een melding maakte en nu weer actief worden.

***Type meldingen***

***83%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen*** **& lijnvluchten**

- ⇨ Vluchten voor 09:00
  - We kregen 25 meldingen over vertrekken voor 09:00.
  - Het gaat meestal over de vertrekken van TUI fly vluchten.
  - Tijdens de zomermaanden komt dit meer voor aangezien de toestellen meerdere bewegingen per dag moeten uitvoeren en de buurtbewoners slapen met open ramen of meer thuis zijn.

- ⇨ Vluchten na 20:00
  - Met de start van het zomerseizoen zijn er ook terug vluchten met een vertrek omstreeks 22u30. Het gaat hier om de vluchten naar Nador & Tanger.
  - We kregen 13 meldingen over deze vertrekkende vluchten of aankomende vluchten na 20:00.
  - Het betreft hier meestal ook vluchten van TUI fly.

**2%** van de meldingen had betrekking op de **trainingsvluchten & vluchten met kleine toestellen**

- ⇨ Het gaat hier om toestellen die vaak laag voorbij komen over de woning/tuin van de veelmelders. Dit wordt meer opgemerkt in de zomer omwille van het mooie weer en dat men zich meer buiten bevindt.
- ⇨ Het betrof 2 meldingen op dezelfde dag. Bij het mooie weer kan het aantal bewegingen hoger liggen.
- ⇨ De circuits worden wel afgewisseld maar sommige buurtbewoners ondervinden hinder van het hoge aantal frequenties.

**1%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇨ Het betrof een melding over een fluittoon.
- ⇨ Onze inspectie heeft geen fluittoon op het moment van de hinder kunnen waarnemen op de luchthaven.
- ⇨ Er was ook geen toestel op de apron aanwezig met draaiende motoren.
- ⇨ De melding werd als ongegrond aanzien omdat de hinder vermoedelijk van buiten de luchthaven afkomstig was.

**1%** van de meldingen had betrekking op **digitale info**

- ⇨ De melder vraagt meer informatie met betrekking tot de PFAS.
- ⇨ Hij wil de impact weten op de terreinen van de luchthaven en de gevolgen voor de buurtbewoners.
- ⇨ De melder hoopt op de hoogte te worden gehouden via de buurtinfo rubriek op de website.

**6%** van de meldingen had betrekking op **vluchten na 23:00**

- ⇨ Extensie 4 (01/067/2022 – 23:10)
  - Het toestel dat naar Ibiza was gevlogen, had schade opgelopen en moest hersteld worden.
  - Aangezien dit toestel niet kon terugvliegen werd het vliegschema aangepast.
  - De vertrekkende vlucht naar Avignon had vertraging opgelopen omwille van deze aanpassingen en is uiteindelijk 10 min na openingstijd aangekomen.
  - Die dag werden ook 2 vluchten afgeleid naar Brussel.
  - Er was ook één melding onder deze categorie die een antwoord was op het antwoord dat door de luchthaven werd bezorgd.

- ⇨ Ongegrond
  - Er waren 2 meldingen over vluchten na 23:00 die niet gegrond waren. Er was geen activiteit op de luchthaven op de aangegeven momenten.
  - In beide gevallen kon men ook niet meteen een transit vlucht linken aan de melding.

**5%** van de meldingen had betrekking op **geurhinder**

- ⇨ Het betrof hier allemaal meldingen over de bemesting die had plaatsgevonden op de luchthaven.
- ⇨ Het warme weer zorgt vaak voor meer overlast.
- ⇨ De luchthaven zal bekijken of deze overlast kan worden beperkt naar de toekomst toe.
- ⇨ De buurtbewoners werden wel vooraf ingelicht via de buurtinfo op de website van de luchthaven.
- ⇨ Er was ook één melding over de geur afkomstig van de verbranding van de kerosine. Dit is vaak weergerelateerd waardoor sommige buurtbewoners meer hinder ondervinden toch komt dit veel minder vaak voor dan vroeger.

**1%** van de meldingen had betrekking op **zakenvluchten**

- ⇨ De melder maakte melding van hinder door het sterk toegenomen aantal zakenvluchten.
- ⇨ Er wordt in deze melding gesproken over een illegale opvoering van de vluchten van business aviation.

⇨ Uiteraard moeten de luchthaven voldoen aan de beperkingen die worden opgelegd door de geluidscontouren.

⇨ Er is wel een sterke toename de laatste maanden van het aantal zakenvluchten. Dit segment groeide sterk tijdens en na Corona.

**1%** van de meldingen had betrekking op **helikopter**

⇨ De melder verwees naar een helikopter die te laag zou zijn overgekomen.

⇨ We konden geen helikopter beweging terugvinden vanop de luchthaven op het aangegeven tijdstip. Men kon ook geen transit vluchten terugvinden.

⇨ De luchthaven heeft wel geen inzicht op bepaalde politievluchten of trauma vluchten naar ziekenhuizen.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:

| Locatie | Aantal | % |
|---|---|---|
| Antwerpen | 7 | 7% |
| Berchem | 43 | 43% |
| Boechout | 26 | 26% |
| Borgerhout | 1 | 1% |
| Borsbeek | 1 | 1% |
| Deurne | 2 | 2% |
| Edegem | 3 | 3% |
| Hove | 2 | 2% |
| Mortsel | 6 | 6% |
| Ranst | 1 | 1% |
| Wilrijk | 5 | 5% |
| Wommelgem | 1 | 1% |
| Zoersel | 1 | 1% |

Het grootste aandeel is voor Berchem en Boechout. Daar zijn de meeste veelmelders woonachtig.

***Aanpak***

Het project waarbij bijkomende metingen bij veelmelders worden uitgevoerd aan de hand van een mobiele meetpost van het geluidsmeetnet Casper loopt nog steeds.

**AUGUSTUS 2022**

Het aantal meldingen lag de afgelopen maand significant lager dan de maanden juni en juli. Het is meer in lijn met de voorbije jaren. Een aantal van de veelmelders waren iets minder actief.

***Trafiekcijfers: augustus 2022***

| | aug/22 | aug/21 | Difference | 2022 | 2021 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 4.331 | 3.864 | 12,1% | 34.310 | 28.751 | 19,3% |
| **Passengers** | 31.697 | 19.325 | 64,0% | 191.025 | 76.526 | 149,6% |
| **Cargo/ton** | 270 | 159 | 69,8% | 1.603 | 512 | 213,1% |

| | aug/22 | aug/19 | Difference | 2022 | 2019 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Movements** | 4.331 | 3.709 | 16,8% | 34.310 | 24.359 | 40,9% |
| **Passengers** | 31.697 | 33.379 | -5,0% | 191.025 | 198.410 | -3,7% |
| **Cargo/ton** | 270 | 298 | -9,4% | 1.603 | 1.724 | -7,0% |

***Aantal meldingen***

Er waren 59 meldingen in Augustus 2022.

- ⇨ Dit stemt bijna overeen met het aantal meldingen van augustus 2019 (57)

***Aantal melders***

Er waren 27 unieke melders.

- ⇨ Van dit aantal waren er 9 nieuwe melders in het klachtenregister.
- ⇨ De overblijvende meldingen werden gemaakt door gekende melders in het klachtenregister.
- ⇨ 58% van de meldingen was afkomstig van veelmelders. Met veelmelders verwijzen we naar personen die op regelmatige basis meldingen indienen.

| Veelmelder | Locatie | Aantal | % |
|---|---|---|---|
| Veelmelder 1 | Berchem | 12 | 20% |
| Veelmelder 2 | Berchem | 6 | 10% |
| Veelmelder 3 | Berchem | 5 | 8% |
| Veelmelder 4 | Boechout | 3 | 5% |
| Veelmelder | Mortsel | 4 | 7% |
| Nieuwe veelmelder | Edegem | 4 | 7% |
| Totaal | | 34 | 58% |

***Type meldingen***

***76,3%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen*** **& lijnvluchten**

- ⇨ Vluchten voor 09:00
  - 17 meldingen of 28,8% had betrekking op de vluchten voor 9:00.
  - Er was tevns 1 melding over een vlucht voor openingstijd van de luchthaven. Deze melding was dan ook ongegrond aangezien er geen beweging was op de luchthaven. Ook was er geen transit vlucht in het luchtruim boven Antwerpen dus konden we geen enkele reden terugvinden.
  - De overige meldingen gaan nog steeds over de TUI fly vluchten.
  - We zien steeds een toename van dit type meldingen tijdens de zomermaanden. Aangezien de toestellen meerdere bewegingen per dag moeten uitvoeren zijn er in de zomermaanden meer vluchten voor 09:00.

Het goede weer zorgde er vermoedelijk ook voor dat meer buurtbewoners met open raam slapen en dus meer gehinderd kunnen zijn.

- ⇨ Vluchten na 22:00
  - We ontvingen een 6-tal meldingen over vluchten na 22:00
  - Het zomerseizoen is nog steeds aan de gang. Er zijn nog steeds vertrekkende vluchten naar Tanger en Nador na 22:00.
  - Er was 1 ongegronde melding. De luchthaven was gesloten op het moment van de hinder die werd gerapporteerd door de melder. Er was ook geen transit vlucht in het luchtruim boven Antwerpen.

- ⇨ Vluchten na 20:00
  - We ontvingen opnieuw van dezelfde veelmelder een aantal meldingen over vluchten na 20:00.
  - Hierbij wordt steeds verwezen naar hinder na kinderbedtijd.

- ⇨ Trainingen
  - Sommige meldingen gaan ook over trainingsvluchten

- ⇨ Overige
  - Er werd ook melding gemaakt van een toestel dat te laag zou overgekomen zijn.
  - Het betrof een ouder type toestel van het Belgische leger dat gekend staat voor het traag stijgen. Maar alles verliep volgens de procedures. Bovendien vliegt dit type toestel niet vaak.

**6,8%** van de meldingen had betrekking op de **trainingsvluchten & vluchten met kleine toestellen**

⇨ Het gaat hier om toestellen die vaak laag voorbij komen over de woning/tuin van de veelmelders. Dit wordt meer opgemerkt in de zomer omwille van het mooie weer en dat men zich meer buiten bevindt.

**5,1%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇨ Bij nader onderzoek bleek het te gaan om het gebruik van een APU.
- ⇨ Het waren 2 zeer warme dagen waardoor een toestel moest afgekoeld worden alvorens de passagiers aan boord zouden gaan.
- ⇨ We zullen dit verder opnemen met de operator en nagaan of er maatregelen kunnen genomen worden om deze hinder te voorkomen.
- ⇨ Uiteraard betrof het ook om uitzonderlijke situaties. Het was in de periode dat de buiten temperatuur boven de 30 graden uitkwam.
- ⇨ Een andere melding zou gaan om remmende toestellen kort na vertrek. Deze was afkomstig van één van onze zeer actieve veelmelders die ook melding maakt over de trainingen.

**3,4%** van de meldingen had betrekking op **vluchten na 23:00**

- ⇨ Extensie 7 (26/08/2022 – 23:11)
  - Het betrof een vlucht afkomstig uit Avignon.
  - Door vertragingen die opgelopen werden doorheen de dag is dit toestel uiteindelijk 10 minuten na sluitingstijd aangekomen.
  - Het zijn zeer uitdagende operationele tijden waarbij er grote vertragingen worden gemeld op alle luchthavens. Op Brussels Airport was er in juli een On Time Performance van slechts 21,9%. De luchthaven van Antwerpen

doet het veel beter met 69,9%. Maar we blijven afhankelijk van de luchthavens van herkomst waardoor niet altijd alle vertragingen kunnen weggewerkt worden.

- Belangrijk te vermelden is dat er ook 2 vluchten vanuit Avignon werden omgeleid naar Brussels Airport. Hier werd er geen extensie verleend.

**5,1%** van de meldingen had betrekking op **geurhinder**

⇨ Bij 1 melding is de inspectie op het moment van de melding ter plaatse gegaan. Men kon geen geurhinder waarnemen.

⇨ De 2 andere meldingen kwamen van een veelmelder uit Mortsel. Het zijn steeds dezelfde meldingen. We krijgen nooit andere meldingen over geurhinder vanuit deze buurt.

**3,4%** van de meldingen had betrekking **dienstverlening**

⇨ 1 melding had betrekking op beschadigde bagage bij aankomst. Aangezien de bagage manueel wordt uitgeladen heeft de beschadiging vermoedelijk op de luchthaven van herkomst plaatsgevonden. Toch werd ook Aviapartner op de hoogte gesteld van deze melding en beschadiging.

⇨ De andere melding ging over een ontbrekend antwoord. We zijn nog bezig met het verzamelen van de nodige informatie. Zoals steeds wordt alles grondig bekeken alvorens een antwoord wordt gegeven.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:

| Locatie | Aantal meldingen | % |
|---|---|---|
| Antwerpen | 2 | 3% |
| Berchem | 31 | 53% |
| Boechout | 9 | 15% |
| Borgerhout | 1 | 2% |
| Borsbeek | 4 | 7% |
| Deurne | 2 | 3% |
| Edegem | 5 | 8% |
| Mortsel | 4 | 7% |
| Wilrijk | 1 | 2% |
| Totaal | 59 | |

Het grootste aandeel is voor Berchem en Boechout. Daar zijn de meeste veelmelders woonachtig.

***Aanpak***

We ronden op dit moment het project met betrekking tot de extra geluidsmetingen af. In overleg met de betrokkenen wordt elke deelnemer ook persoonlijk geïnformeerd over de resultaten.

**SEPTEMBER 2022**

Hierbij bezorg ik jullie het overzicht van de meldingen die we hebben ontvangen via het online klachtenregister in september 2022.

***Trafiekcijfers: september 2022***

| | sep/22 | sep/21 | Difference | 2022 | 2020 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Movements | 2.254 | 3.895 | -42,1% | 36.564 | 32.646 | 12,0% |
| Passengers | 18.116 | 23.851 | -24,0% | 209.141 | 100.377 | 108,4% |
| Cargo/ton | 173 | 236 | -26,7% | 1.776 | 748 | 137,4% |

| | sep/22 | sep/19 | Difference | 2022 | 2019 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Movements | 2.254 | 3.462 | -34,9% | 36.564 | 27.821 | 31,4% |
| Passengers | 18.116 | 34.732 | -47,8% | 209.141 | 233.142 | -10,3% |
| Cargo/ton | 173 | 316 | -45,3% | 1.776 | 2.040 | -12,9% |

** er wordt hier vergeleken met een volledige maand september 2019 en september 2021.

***Aantal meldingen***

Er waren 36 meldingen in september 2022.

- ⇨ Dit zijn minder meldingen dan de voorgaande jaren en maanden.
- ⇨ Dit komt mede doordat de luchthaven gesloten is voor werken aan de runway sinds 19/09/2022.

***Aantal melders***

Er waren 17 unieke melders.

- ⇨ Van dit aantal waren er 6 nieuwe melders in het klachtenreigster.
- ⇨ De overblijvende meldignen werden gemaakt door gekende melders in het klachtenregister.
- ⇨ 58% van de meldingen was afkomstig van veelmelders. Met veelmelders verwijzen we naar personen die op regelmatige basis meldingen doorsturen.

| Veelmelder | Locatie | Aantal | % |
|---|---|---|---|
| Veelmelder 1 | Berchem | 9 | 25% |
| Veelmelder 2 | Berchem | 4 | 11% |
| Veelmelder 3 | Boechout | 5 | 14% |
| Veelmelder 4 | Wilrijk | 3 | 8% |
| **Totaal** | | **21** | **58%** |

***Type meldingen***

***67%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen*** **& lijnvluchten**

- ⇨ Vluchten voor 09:00
  - 9 meldingen of 25% had betrekking op de vluchten voor 9:00.
  - De meldingen komen doorgaans van de gekende veelmelders.

- ⇨ Vluchten na 22:00
  - We ontvingen een 5-tal meldingen over vluchten na 22:00
  - Het zomerseizoen is nog steeds aan de gang. Er zijn nog steeds vertrekkende vluchten naar Tanger en Nador na 22:00.

- De meldingen worden steeds door dezelfde veelmelders gemaakt. Geen nieuwe melders over dit thema.

⇨ Trainingen
- Sommige meldingen gaan ook over trainingsvluchten.

⇨ Ongegrond
- Er waren 3 meldingen ongegrond:
  - 2 meldingen hadden betrekking op een toestel van Defensie dat in transit was in het luchtruim van Antwerpen. Er was geen vertrek of aankomst op de luchthaven van Antwerpen.
  - De andere melding ging over een toestel voor 06:00. De luchthaven was nog niet geopend.

**6%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

⇨ Het betrof 2 meldingen uit Antwerpen en Berchem.
⇨ De melders beweren hinder te ondervinden van remmende toestellen of vertrekkende toestellen.
⇨ In beide gevallen vertrok het toestel richting Vremde.
⇨ In onze meetposten langs de kant van runway 11 konden we geen verhoogde geluidshinder vaststellen.
⇨ Bijgevolg is weinig waarschijnlijk dat er hinder zou geweest zijn van deze toestellen in Antwerpen of Berchem.

**14%** van de meldingen had betrekking op **vluchten na 23:00**

⇨ Extensie 8 (12/09/2022 – 00:07)
- Het betrof een vlucht afkomstig uit Palma de Mallorca.
- Op de ochtend van 11/09/2022 was er heel dichte mist. De ochtendvlucht van Alicante is daardoor vertrokken vanop Brussels Airport. Omwille van de mist heeft het toestel daar ook vertraging opgelopen door een later slot op haar bestemming.
- De opgelopen vertragingen doorheen de dag konden niet meer weggewerkt worden en daarom werd een extensie verleend voor de landing.
- De mist was een algemeen probleem op alle luchthavens.
- Belangrijk te vermelden is dat er in september verschillende vluchten wél zijn uitgeweken naar Brussels Airport omdat ze buiten de openingsuren zouden aankomen. Er wordt steeds gekeken naar de mogelijkheden om de hinder voor passagiers en buurtbewoners te beperken.

**3%** van de meldingen had betrekking op **geurhinder**

⇨ Het betrof een melding over geurhinder die 14 dagen voor de melding had plaatsgevonden.
⇨ We konden bijgevolg zelf geen vaststellingen meer doen en nagaan of er een verhoogde geurhinder aanwezig was en de oorsprong opsporen.
⇨ Dergelijke meldingen hebben maar nut indien deze onmiddellijk door de gehinderde worden ingediend zodat we dit meteen kunnen opvolgen.

**6%** van de meldingen had betrekking op **ontwikkeling luchthaven**

⇨ Het betrof meldingen in verband met de werken aan de runway.
⇨ De **1ste melding** had betrekking op het gebruik van de claxon van de vrachtwagens. Er werd met de personen die de werf coördineren, gekeken of er op een andere manier kon

gewerkt worden. Dit getoeter vond vooral plaats in de eerste fase van de werken en zou snel beëindigd worden nadat we de melding hadden ontvangen. In de tweede fase van de werken (asfaltering) kan er opnieuw iets meer geclaxonneerd worden. Toch zal gekeken worden om dit tot een minimum te beperken. Het gebruik van walkietalkies is in deze werfomstandigheden moeilijk.

⇨ De **2e melding** betrof puin dat nabij een tuin zou gestort worden. De melder dacht dat dit vervuilde grond zou zijn. Er wordt geen puin gestort aan de tuinen die grenzen aan de luchthaven. Er zijn wel 2 opslaglocaties:

- Stockage en overslag van asfalt
- Stockage/depot van de nieuwe inbouwlampen

⇨ Deze informatie met kaartmateriaal werd dan ook overgemaakt aan de melder.

**6%** van de meldingen had betrekking **luchthavenfaciliteiten**

⇨ 1 melding had betrekking op parkeerproblemen aan de luchthavenlei. Er zouden vaak auto's in de buurt van de melder zijn/haar woning staan.

⇨ Daarnaast werd er ook verwezen naar het onkruid dat groeit langs de openbare weg.

⇨ De melding wordt ondertussen behandeld om te kijken wat er aan extra maatregelen kan gedaan worden. De parking van de luchthaven is nochtans het eerste halfuur gratis om hinder bij afzetten en ophalen passagiers te vermijden. We zullen dit duidelijker bekendmaken en lokaal opvolgen.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:

| Herkomst meldingen | Aantal | % |
|---|---|---|
| Berchem | 16 | 44% |
| Boechout | 8 | 22% |
| Borsbeek | 4 | 11% |
| Deurne | 3 | 8% |
| Edegem | 1 | 3% |
| Schilde | 1 | 3% |
| Wilrijk | 3 | 8% |

Het grootste aandeel is voor Berchem en Boechout. Daar zijn de meeste veelmelders woonachtig.

***Aanpak***

Meldingen van de veelmelders worden enkel nog beantwoord als we nieuwe elementen hebben die we kunnen meedelen. Hierbij gaat het meestal om kopie+paste meldingen.

We ronden op dit moment het project met betrekking tot de extra geluidsmetingen af. In overleg met de betrokkenen wordt elke deelnemer ook persoonlijk geïnformeerd over de resultaten.

**OKTOBER 2022**

**Trafiekcijfers: oktober 2022***

| | okt/22 | okt/21 | Difference | 2022 | 2021 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Movements | 578 | 3.825 | -84,9% | 37.142 | 36.471 | 1,8% |
| Passengers | 4.836 | 20.369 | -76,3% | 213.977 | 120.746 | 77,2% |
| Cargo/ton | 40 | 192 | -79,2% | 1.816 | 940 | 93,2% |

| | okt/22 | okt/19 | Difference | 2022 | 2019 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Movements | 578 | 3.479 | -83,4% | 37.142 | 31.300 | 18,7% |
| Passengers | 4.836 | 32.033 | -84,9% | 213.977 | 265.175 | -19,3% |
| Cargo/ton | 40 | 267 | -85,0% | 1.816 | 2.308 | -21,3% |

* de cijfers werden sterk beïnvloed door de werken aan de startbaan van 19 september tot en met 25 oktober 2022.

***Aantal meldingen***

Er waren 25 meldingen in oktober 2022.

***Aantal melders***

Er waren 11 unieke melders.

- ⇨ Van dit aantal waren er 2 nieuwe melders in het klachtenregister.
- ⇨ De overblijvende meldingen werden gemaakt door gekende melders in het klachtenregister.
- ⇨ 64% van de meldingen was afkomstig van veelmelders. Met veelmelders verwijzen we naar personen die op regelmatige basis actief zijn in het klachtenregister.

| OVERZICHT VEELMELDERS | | | |
|---|---|---|---|
| **Veelmelder** | **Locatie** | **Aantal** | **%** |
| Veelmelder 1 | Berchem | 4 | 16% |
| Veelmelder 2 | Berchem | 2 | 8% |
| Veelmelder 3 | Boechout | 6 | 24% |
| Veelmelder 4 | Deurne | 4 | 16% |
| **Totaal** | | **16** | **64%** |

***Type meldingen***

***64%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen*** **& lijnvluchten**

- ⇨ Vluchten voor 09:00
  - 8 meldingen of 32% had betrekking op de vluchten voor 9:00.
  - Doorgaans komen de meldingen van veelmelders. Deze keer waren er wel nieuwe melders bij.

- ⇨ Vluchten na 22:00
  - We ontvingen een 3-tal meldingen over vluchten na 22:00
  - Het aantal vluchten na 22:00 zal de komende maanden verminderen en grotendeels wegvallen bij TUI fly. De vluchten van TUI fly naar Marokko worden tijdens de wintermaanden niet aangeboden.

- ⇨ Overige

- Hierbij ging het voornamelijk over bewegingen over de woningen. Met percipieert het overvliegen als lager dan voorheen.

**20%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

⇨ 3 meldingen waren algemeen over de opstart van de toestellen en het opstijgen. Deze kwamen allemaal van dezelfde melder. De melder is gekend in het klachtenregister maar was een lange tijd niet actief. De voorbij maand (week) kwamen er meerdere meldingen van deze persoon binnen.

⇨ Het betrof 2 meldingen uit Antwerpen en Berchem. Deze meldingen worden eerder als ongegrond beschouwd aangezien we via het geluidsmeetnet en bijhorende software Casper geen geluidsmetingen hebben kunnen registreren van deze vertrekkende vluchten in de Langemarkstraat. De vluchten vertrokken steeds richting Vremde. Het lijkt ons dan ook vreemd dat er geluidshinder ter hoogte van de stadsrand zou zijn als er ook niets wordt waargenomen door de vaste meetposten in het geluidsmeetnet Casper (ander achtergrondgeluid meten we wel zoals passeren voertuigen en brommers alsook gebruik boormachines etc).

**8%** van de meldingen had betrekking op de categorie **ontwikkeling luchthaven**

⇨ Eén van de meldingen betrof de bezorgdheid rond het opvliegende stof en mogelijke aanwezigheid van PFAS tijdens de werken aan de runway. De luchthaven voert de werken uit in overeenstemming met de bestaande wetgeving en regulering. Door de luchthavenbrandweer werden bijkomende sproeibeurten ingepland om de hoeveelheid opvliegend stof te beperken waarna de aannemer zelf extra middelen hiervoor heeft ingezet.

⇨ De tweede melding betrof opnieuw over het parkeren in de Luchthavenlei. Er wordt intern verder bekeken hoe we reizigers en familie beter kunnen informeren over het gebruik van de parkings van de luchthaven die het eerste half uur gratis zijn waardoor er eigenlijk geen belemmering is om passagiers via de betaalparking af te zetten of op te halen.

**8%** van de meldingen had betrekking **kleine toestellen**

⇨ Het betrof 2 meldingen op dezelfde dag van dezelfde melder over hinder van kleine toestellen. Hierbij beweerde de melder dat er meerdere toestellen tegelijk in circuits waren. We hebben dit nagekeken in ons geluidsmeetnet en navigatiesysteem. Op het aangegeven tijdstip was er slechts 1 toestel actief met een training.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:

| HERKOMST | | |
|---|---|---|
| **Locatie** | **Aantal** | **%** |
| Berchem | 7 | 28% |
| Boechout | 7 | 28% |
| Borsbeek | 4 | 16% |
| Deurne | 7 | 28% |
| **Totaal** | **25** | **100%** |

Het grootste aandeel is voor Berchem en Boechout. Daar zijn de meeste veelmelders woonachtig.

***Aanpak***

Meldingen van de veelmelders worden enkel nog beantwoord als we nieuwe elementen hebben die we kunnen meedelen. Hierbij gaat het meestal om kopie+paste meldingen.

We ronden op dit moment het project met betrekking tot de extra geluidsmetingen af. In overleg met de betrokkenen wordt elke deelnemer ook persoonlijk geïnformeerd over de resultaten. Dit wordt ingepland in de loop van november 2022.

**NOVEMBER 2022**

**Trafiekcijfers: november 2022**

| | nov/22 | nov/21 | Difference | 2022 | 2021 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Movements | 2.490 | 2.986 | -16,6% | 39.632 | 39.457 | 0,4% |
| Passengers | 13.657 | 15.533 | -12,1% | 227.634 | 136.279 | 67,0% |
| Cargo/ton | 107 | 130 | -17,7% | 1.923 | 1.070 | 79,7% |

| | nov/22 | nov/19 | Difference | 2022 | 2019 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Movements | 2.490 | 2.719 | -8,4% | 39.632 | 34.019 | 16,5% |
| Passengers | 13.657 | 20.532 | -33,5% | 227.634 | 285.707 | -20,3% |
| Cargo/ton | 107 | 148 | -27,7% | 1.923 | 2.455 | -21,7% |

***Aantal meldingen***

Er waren 19 meldingen in november 2022.

- ⇨ Dit is een aanzienlijke daling voor deze maand ten opzichte van de voorbije jaren.

***Aantal melders***

Er waren 10 unieke melders.

- ⇨ Van dit aantal waren er 2 nieuwe melders in het klachtenregister.
- ⇨ De overblijvende meldingen werden gemaakt door gekende melders in het klachtenregister.
- ⇨ 69% van de meldingen was afkomstig van veelmelders. Met veelmelders verwijzen we naar personen die op regelmatige basis actief zijn het afgelopen jaar in het klachtenregister.

| OVERZICHT VEELMELDERS | | | |
|---|---|---|---|
| **Veelmelder** | **Locatie** | **Aantal** | **%** |
| Veelmelder 1 | Antwerpen | 1 | 5% |
| Veelmelder 1 | Berchem | 5 | 26% |
| Veelmelder 2 | Boechout | 3 | 16% |
| Veelmelder 2 | Boechout | 4 | 21% |
| **Totaal** | | **13** | **68%** |

***Type meldingen***

***89,4%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen*** **& lijnvluchten**

- ⇨ Vluchten voor 09:00
  - 8 meldingen of 42% had betrekking op de vluchten voor 9:00.
  - Doorgaans komen de meldingen van veelmelders. Er waren geen nieuwe veelmelders

- ⇨ Vluchten na 22:00
  - We ontvingen 1 melding in verband met een vertrek na 22u van een vaste veelmelder.
  - Zoals toegelicht in het Milieuoverleg zullen de vertrekkende vluchten van Nador & Tanger de volgende maanden wegvallen aangezien deze routes

sinds begin november tijdelijk zijn stopgezet tot de start van het zomerseizoen 2023.

- ⇨ Overige
  - Hierbij ging het voornamelijk over bewegingen in de nabijheid van een woning van één van de veelmelders met vaak een link naar o.a. business vluchten.

- ⇨ Ongegrond
  - Er was 1 melding onontvankelijk. Een melder woonachtig in Aartselaar die verwees naar hinder tijdens de nacht.
  - Uit verder onderzoek konden we aantonen dat er tijdens de nacht verschillende toestellen de daling inzetten via Aartselaar naar Brussels Airport.
  - Deze melding heeft niets te maken met de luchthaven Antwerpen. We weten dat skeyes het luchtruim van Antwerpen vaak gebruikt als holding wanneer de luchthaven van Antwerpen gesloten is.

**10,6%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇨ We ontvingen 2 meldingen over draaiende motoren.
- ⇨ Het waren 2 melders die in de directe nabijheid van de luchthaven worden zoals de N-zijde.
- ⇨ Ze verwezen naar langdurig warmdraaien.
- ⇨ Dit kan eventueel te maken hebben met de lagere temperaturen. Koudere lucht heeft een hogere dichtheid dan warmere lucht, waardoor geluid iets gemakkelijker zich verplaatst door koudere lucht.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:

| HERKOMST | | |
|---|---|---|
| **Locatie** | **Aantal** | **%** |
| Aartselaar | 1 | 5% |
| Antwerpen | 1 | 5% |
| Berchem | 8 | 42% |
| Boechout | 7 | 37% |
| Deurne | 2 | 11% |
| **Totaal** | **19** | **100%** |

Het grootste aandeel is nog steeds voor Berchem en Boechout (woonplaats veelmelders).

***Aanpak***

Meldingen van de veelmelders worden enkel nog beantwoord als we nieuwe elementen hebben die we kunnen meedelen. Hierbij gaat het meestal om kopie+paste meldingen.

**DECEMBER 2022**

***Trafiekcijfers: december 2022***

| | dec/22 | dec/21 | Difference | 2022 | 2021 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Movements | 2.107 | 2.724 | -22,7% | 41.739 | 42.181 | -1,0% |
| Passengers | 11.883 | 10.579 | 12,3% | 239.517 | 146.858 | 63,1% |
| Cargo/ton | 83 | 75 | 10,7% | | 1.145 | -100,0% |

| | dec/22 | dec/19 | Difference | 2022 | 2019 | Difference |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Movements | 2.107 | 2.353 | -10,5% | 41.739 | 36.372 | 14,8% |
| Passengers | 11.883 | 20.623 | -42,4% | 239.517 | 306.330 | -21,8% |
| Cargo/ton | 83 | 152 | -45,4% | 2.006 | 2.607 | -23,1% |

***Aantal meldingen***

Er waren 19 meldingen in december 2022.

- ⇨ Dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van de voorbije jaren en in lijn met het aantal meldingen van november 2022.
- ⇨ In 2022 hebben we dus 674 meldingen mogen ontvangen, hetgeen een significante stijging is ten opzichte van 2021 (415 meldingen).
- ⇨ De jaarevaluatie is nog in voorbereiding en wordt toegelicht op de eerstvolgende milieuoverlegcommissie .

***Aantal melders***

Er waren 10 unieke melders.

- ⇨ Van dit aantal was er maar 1 nieuwe melder.
- ⇨ De overblijvende meldingen werden gemaakt door gekende melders in het klachtenregister.
- ⇨ 74% van de meldingen was afkomstig van veelmelders. Met veelmelders verwijzen we naar personen die op regelmatige basis actief zijn in het klachtenregister het afgelopen jaar. Daarbij hebben we ook een nieuwe veelmelder.

| OVERZICHT VEELMELDERS | | | |
|---|---|---|---|
| **Veelmelder** | **Locatie** | **Aantal** | **%** |
| Veelmelder 1 | Berchem | 2 | 11% |
| Veelmelder 2 | Berchem | 4 | 21% |
| Veelmelder 3 | Boechout | 2 | 11% |
| Veelmelder 4 | Boechout | 3 | 16% |
| Veelmelder 5 | Boechout | 3 | 16% |
| Totaal | | 14 | 74% |

***Type meldingen***

***84,2%*** van de meldingen had betrekking op ***overvluchten vliegtuigen*** **& lijnvluchten**

- ⇨ Vluchten voor 08:30
  - 11 meldingen of 57,8% had betrekking op de vluchten voor 9:00.
  - Doorgaans komen de meldingen van veelmelders. Er waren geen nieuwe veelmelders over dit type van meldingen.

**5,3%** van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇨ We ontvingen 1 melding over draaiende motoren.
- ⇨ Het betrof een melding over “brullende motoren” van de regio stadsrand.
- ⇨ Het betrof echter een vlucht richting Vremde.
- ⇨ We hebben geen geluidsregistraties vastgesteld in de Langemarkstraat. We kunnen deze hinder dus niet bevestigen op basis van deze objectieve metingen.

**5,3%** van de meldingen had betrekking op de **geurhinder**

- ⇨ Het betrof opnieuw een melding van iemand uit de directe omgeving van de luchthaven.
- ⇨ Het gaat om een veelmelder met betrekking tot dit type meldingen.
- ⇨ We kregen geen andere meldingen van geurhinder binnen.

**5,3%** van de meldingen had betrekking op de **training**

- ⇨ Het betrof een melding over late trainingen.
- ⇨ Trainingen zijn echter toegestaan tussen 09:00 en 20:00 in de winter.
- ⇨ We hebben geen afwijkingen vastgesteld van het aantal trainingen in circuit. Die dag waren er wel 4 trainingen tussen 17:00 en 20:00.

***Locatie***

De herkomst van de meldingen is als volgt:

| HERKOMST | | |
|---|---|---|
| **Locatie** | **Aantal** | **%** |
| Berchem | 6 | 32% |
| Boechout | 8 | 42% |
| Borsbeek | 2 | 11% |
| Hoboken | 1 | 5% |
| Mortsel | 1 | 5% |
| Wilrijk | 1 | 5% |
| **Totaal** | **19** | |

Het grootste aandeel is nog steeds voor Berchem en Boechout. Daar bevinden zich de zeer actieve veelmelders.

**Overzicht 2022**

Aantal meldingen 2018 - 2022

| Categorie | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Dienstverl... | 14 | 6 | 2 | 3 | 5 |
| Digitale info | 1 | | | | 1 |
| Diverse | | 7 | 20 | 11 | |
| Draaiende ... | 87 | 24 | 29 | 38 | 30 |
| Geluidshin... | | | | | 3 |
| Geluidshin... | | | | | 33 |
| Geurhinder | 88 | 27 | 26 | 18 | 19 |
| Helicopter | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| Lijnvluchten | 1 | 7 | 2 | 3 | 5 |
| Luchthave... | 2 | | 2 | 2 | 2 |
| Ontwikkeli... | 6 | 4 | 1 | 2 | 5 |
| Overvlucht... | 456 | 301 | 275 | 298 | 507 |
| Trainingsvl... | 8 | 6 | 31 | 11 | 24 |
| Vlucht na 2... | 100 | 49 | 5 | 18 | 27 |
| Vluchten ... | 6 | 7 | 11 | 7 | 10 |
| Zaterdagvluc... | 2 | | | 2 | 2 |
| Totaal | 773 | 439 | 407 | 415 | 674 |

In 2022, hadden we opnieuw een stijging van het aantal meldingen na een aantal jaar van stabilisatie. We merken wel op dat 70% van de meldingen afkomstig was van veelmelders. Dit zijn melders die meer dan 10 meldingen hebben gemaakt het afgelopen jaar. Veelmelders worden geïdentificeerd op basis van hun straat.

| Veelmelder | Locatie | Aantal | % |
|---|---|---|---|
| Veelmelder 1 | Berchem | 115 | 17% |
| Veelmelder 2 | Berchem | 84 | 12% |
| Veelmelder 3 | Berchem | 58 | 9% |
| Veelmelder 4 | Boechout | 56 | 8% |
| Veelmelder 5 | Antwerpen | 37 | 5% |
| Veelmelder 6 | Boechout | 31 | 5% |
| Veelmelder 7 | Wilrijk | 24 | 4% |
| Veelmelder 8 | Boechout | 18 | 3% |
| Veelmelder 9 | Deurne | 16 | 2% |
| Veelmelder 10 | Boechout | 13 | 2% |
| Veelmelder 11 | Borsbeek | 12 | 2% |
| **Totaal** | | **464** | **69%** |

# Rapportering klachten

# Luchthaven Oostende-Brugge 2022

## Introductie

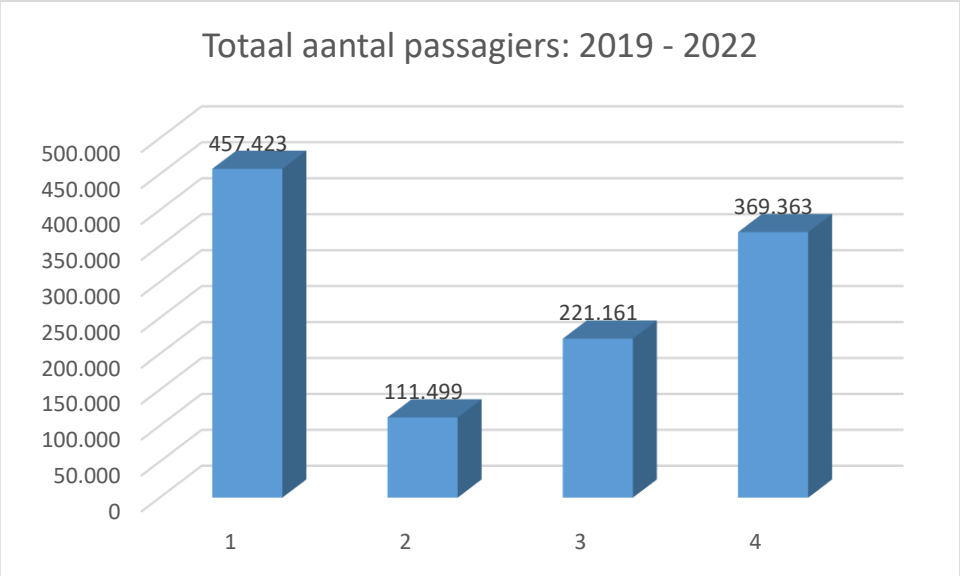
Luchthaven Oostende-Brugge heeft er een uitstekend jaar opzitten. Na twee uitzonderlijke en moeilijke jaren kon er in 2022 weer volop gereisd worden. Het afgelopen jaar reisden 369.363 passagiers via de luchthaven, dat is 67% meer dan vorig jaar en opnieuw 81% van het aantal passagiers dat in 2019 via Oostende reisden. Ook op het vlak van cargo deed de luchthaven het opnieuw goed. Dit jaar werd iets meer dan 51.000 ton vracht afgehandeld op onze luchthaven.

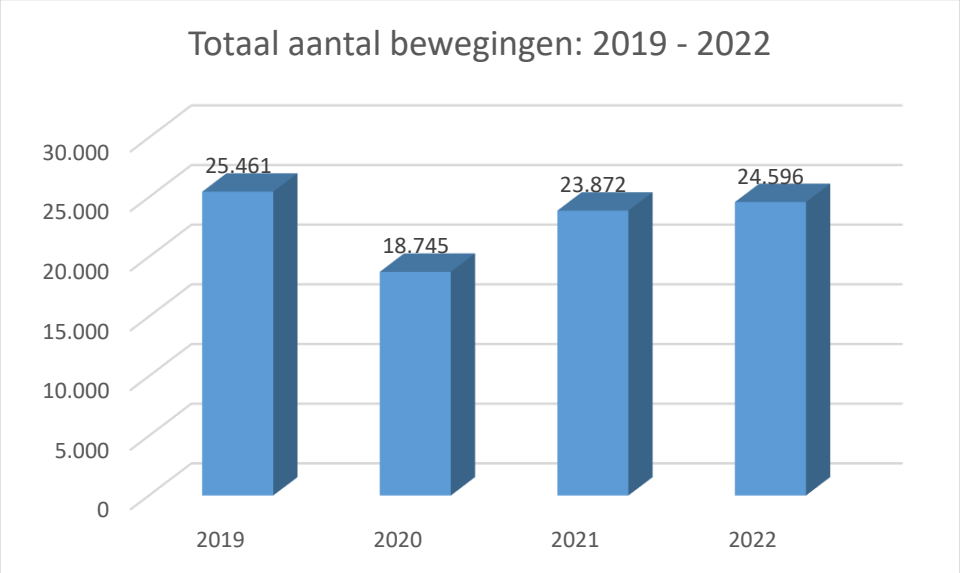
"Met 51.000 ton halen we hetzelfde resultaat als in 2020 en merken we nog steeds een stijging van 107% in vergelijking met 2019 (24.700 ton). De investeringen door de luchthaven, afhandelaarsbedrijven en externe partners in de verdere ontwikkeling van het vrachtvervoer werpen duidelijk hun vruchten af. In het voorjaar zal ook de nieuwe cargoloods, die Versluys Logistics op onze luchthaven bouwt, opgeleverd worden. We verwachten dan ook dat de vrachtvolumes de volgende jaar verder zullen toenemen."

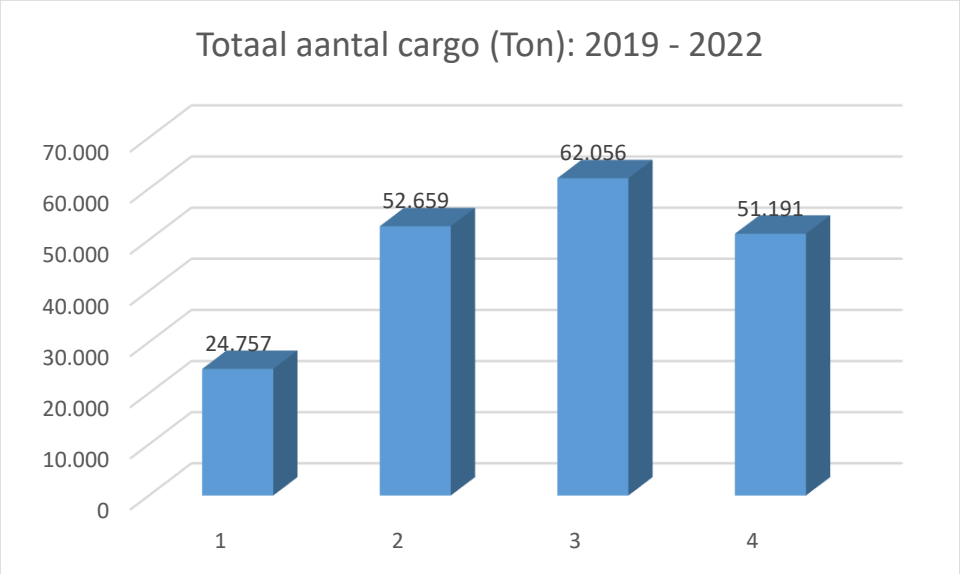
Egyptair en Qatar Airways blijven de belangrijkste cargomaatschappijen die onze luchthaven aanvliegen. Egyptair voerde dit jaar 30% meer vluchten uit via Luchthaven Oostende-Brugge in vergelijking met vorig jaar. De luchthaven ontving in 2022 met Mesk Air ook een nieuwe maatschappij die Oostende wekelijks aandoet. Daarnaast blijft onze luchthaven zeer aantrekkelijk voor humanitaire missies en kleinere vrachtvluchten met onder andere auto-onderdelen aan boord.

Het aantal zakenvluchten steeg het afgelopen jaar met 12% op Luchthaven Oostende-Brugge. "Business aviation is een belangrijke pijler voor onze luchthaven. Sinds 2019 beschikt onze luchthaven dankzij NSAC over een gloednieuwe Business Terminal. NSAC biedt zakenreizigers de snelheid, het comfort en de discretie die zij nodig hebben. Deze stijging is een mooie bekroning voor het harde werk en de investeringen van NSAC. Samen met NSAC zullen we onze luchthaven blijven promoten", zegt Dumas.

In 2022 nam NSAC ook twaalf nieuwe General Aviation loodsen in gebruik. Deze loodsen zijn een enorme meerwaarde voor de General Aviation activiteiten op onze luchthaven en zullen ook nieuwe commerciële bedrijvigheid aantrekken van kleinere luchtvaartspelers.


Totaal aantal passagiers: 2019 - 2022
500.000
450.000
400.000
350.000
300.000
250.000
200.000
150.000
100.000
50.000
0
457.423
111.499
221.161
369.363
1
2
3
4


Totaal aantal bewegingen: 2019 - 2022
30.000
25.000
20.000
15.000
10.000
5.000
0
25.461
18.745
23.872
24.596
2019
2020
2021
2022


Totaal aantal cargo (Ton): 2019 - 2022
70.000
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
24.757
52.659
62.056
51.191
1
2
3
4

## 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



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 227

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**
Adjunct CEO: 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 doorgegaan op 20/4/2022 en 24/11/2022.

## Klachten van Personeelsleden

Een personeelslid kan met klachten terecht bij personeelsdienst, vertrouwenspersoon, rechtstreekse manager of vakbond. Deze klachten maken geen onderdeel uit van onderhavig rapport.

## Cijfers

Via het online klachtenregistratiesysteem werden vorig jaar 18 klachten ingediend waarvan 12 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 is ons onbekend gezien niet elke melding aan ons wordt 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.

Van één van de klagers die dit jaar via het klachtenregister verschillende meldingen had doorgegeven, kregen we een gelijkaardige klacht via de Stad Oostende.

Tenslotte werd de luchthaven betrokken bij de antwoorden op een aantal Parlementaire Vragen.

## Klachtenbeeld 2022

## Klachten dienstverlening en luchthavenfaciliteiten

Binnen deze categorie zijn er 6 klachten ingediend in 2022.

Een van de indieners klaagde over de houding van personeel van Horizon bij teruggave wisselgeld van drankautomaat. Verder was er een probleem met beschadigingen aan een reiskoffer. De betrokkenen werden hiervoor doorverwezen naar de juiste diensten.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 229

Er was een klager die melding maakte van een barst in zijn telefoonscherm na de security check. Deze beschadiging zou er voordien niet geweest zijn.

Verder had één van de indieners een onaangename ervaring door de fouillering die was uitgevoerd tijdens de security check.

De inbeslagname van een fietsketting uit de handbagage was eveneens het onderwerp van een klacht.

Verder was er ook iemand die verklaarde dat na passage van de security zijn horloge uit het bakje was verdwenen en andere passagiers die vlakbij ook de securitycontrole hadden gepasseerd hiervoor verantwoordelijk waren.

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.

## Klachten milieu

Binnen de categorie milieu werden er 12 klachten genoteerd.

Een inwoner uit Damme klaagde dat hij om 5u wakker werd van landende toestellen in Oostende.

Iemand uit Oostende klaagde over nachtlawaai tussen 2u en 3u maar tijdens de betrokken nacht waren er geen vluchten dus was er verklaring toe te wijzen aan de activiteiten op de luchthaven.

Een bewoner uit Middelkerke had de indruk dat de vliegroutes gewijzigd waren of dat er toch meer via zee werd gevlogen. Hoewel er geen wijzigingen zijn aan de vliegroutes was het wel zo dat er begin 2022 significant meer oostenwind was waardoor landingen via zee meer voorkwamen. Een bewoner uit Oostende had eveneens de indruk dat er meer via Stene werd opgestegen, hetgeen wordt bevestigd via de overheersende oostenwind.

Er was één klacht omtrent de proefdraai-activiteiten bij onderhoud van de heli's voor de loods van NHV. Net zoals in 2021 werd de indiener uitgenodigd voor een bezoek aan de betrokken exploitatie maar daar werd niet op ingegaan. Ook werd in het kader van het MER [a]voorgesteld om een geluidsmeetpost te plaatsen, hier werd eveneens niet op ingegaan.

Er waren vijf meldingen over trainingen met grote toestellen. Eén persoon die hiervan 4 meldingen had doorgegeven, heeft dit eveneens via de Stad Oostende gedaan. Trainingen met grote toestellen zijn jaarlijks geplafonneerd en worden via de website van de luchthaven aangekondigd.

Een persoon had zijn dakpanschade via het klachtenregister aangemeld. De luchthaven is tussengekomen in de herstelling van de opgelopen schade.

Tenslotte was er een klager uit Jabbeke die aangaf 's nachts een luide knal gehoord te hebben. Bij nader onderzoek was er geen enkel verband met onze luchthaven.

Na analyse van de milieuklachten kunnen er 3 als ongegrond worden beoordeeld.

[a] In aanloop van de opmaak van het dossier voor de hervergunning van de omgevingsvergunning van de luchthaven wordt een MER of milieueffectenrapport voorbereid

- **Verbeteracties**

Sinds 2017 communiceren we proactief omtrent trainingen met grote toestellen op de eigen website[b]. Bovendien laat de luchthaven in juli en augustus niet langer trainingen toe met toestellen met MTOW[c] van meer dan 6 ton om de omwonenden en de toeristen te ontzien tijdens de zomermaanden. Toch werden hierover in 2022 vijf meldingen gedaan waarvan 4 door eenzelfde klager. De klager werd geïnformeerd over de buurtpagina op de website van de luchthaven waarop de trainingen met grote toestellen worden aangekondigd. In overleg met skeyes is eveneens gevraagd om de circuits van de trainingen met grote toestellen te wisselen: hierdoor wordt de betrokken buurt in Oostende meer ontlast. Als gevolg hiervan wordt wel meer over land geoefend dan over zee.

TRAININGSVLUCHT OP VRIJDAG 16 DECEMBER 2022

Op vrijdag 16 december 2022 zal een Cessna Citation tussen 14:30 en 15:30 enkele touch & go's uitvoeren op onze luchthaven in het kader van een trainingsvlucht. Registratie van het toestel: OO-NSG.

TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 19 NOVEMBER 2022

Op zaterdag 19 november 2022 zal een Bobardier Global 5000 tussen 13:55 en 14:45 enkele touch & go's uitvoeren op onze luchthaven in het kader van een trainingsvlucht. Registratie van het toestel: G-LAMO.

TRAININGSVLUCHT OP WOENSDAG 16 NOVEMBER 2022

Op woensdag 16 november 2022 zal een Bobardier Global 6000 tussen 10:00 en 13:00 enkele touch & go's uitvoeren op onze luchthaven in het kader van een trainingsvlucht. Registratie van het toestel: 9H-VJG.

TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 5 NOVEMBER 2022

Op zaterdag 5 november 2022 zal een Bobardier Global 5000 tussen 14:00 en 15:00 enkele touch & go's uitvoeren op onze luchthaven in het kader van een trainingsvlucht. Registratie van het toestel: G-LAMO.

TRAININGSVLUCHT OP MAANDAG 24 OKTOBER 2022

Op maandag 24 oktober 2022 zal Luxaviation Belgium tussen 09:00 en 10:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Global 5500, zal hierbij 5 touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-WLP.

TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 15 OKTOBER 2022

Op zaterdag 15 oktober 2022 zal Voluxis tussen 11:30 en 13:15 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Global 5000, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: G-OMTX.

TRAININGSVLUCHT OP DINSDAG 11 OKTOBER 2022

Op dinsdag 11 oktober 2022 zal Swiss Air tussen 09:00 en 17:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Airbus A220, zal hierbij 25 touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: HB-JBB.

TRAININGSVLUCHT OP DONDERDAG 15 SEPTEMBER 2022

Op donderdag 15 september 2022 zal FlingGroup tussen 11:00 en 12:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Cessna 680 Citation Sovereign, zal hierbij 2 touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-KIN.

TRAININGSVLUCHT OP DINSDAG 13 SEPTEMBER 2022

Op dinsdag 13 september 2022 zal FlexFlight tussen 12:00 en 13:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier BD-700-1A10 Global 6000, zal hierbij 3 touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OY-SPA.

[b] https://www.luchthaven-oostendebrugge.com/buurtinfo/
[c] MTOW = Maximum Take Off Weight

### TRAININGSVLUCHT OP DINSDAG 14 JUNI 2022

Op dinsdag 14 juni 2022 zal JetNetherlands tussen 11:00 en 12:30 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Cessna 750 Citation X, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: PH-NNX

### TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 4 JUNI 2022

Op zaterdag 4 juni 2022 zal Vistajet tussen 10:45 en 12:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Challenger 350, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: 9H-VFA

### TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 28 MEI 2022

Op zaterdag 28 mei 2022 zal Overstarjets tussen 13:30 en 14:30 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Challenger CL600, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: T7-OCH.

### TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 21 MEI 2022

Op zaterdag 21 mei 2022 zal TUI fly Belgium tussen 10:00 en 12:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Boeing 737-700, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-JAS.

### TRAININGSVLUCHT OP DONDERDAG 12 MEI 2022

Op donderdag 12 mei 2022 zal Vistajet tussen 12:00 en 14:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Challenger 350, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: 9H-VCM.

### TRAININGSVLUCHT OP DINSDAG 10 MEI 2022

Op dinsdag 10 mei 2022 zal Vistajet tussen 11:45 en 13:45 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Challenger 350, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: 9H-VCO.

### TRAININGSVLUCHT OP VRIJDAG 6 MEI 2022

Op vrijdag 6 mei 2022 zal Vistajet tussen 15:00 en 17:40 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Challenger 350, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: 9H-VCG.

### TRAININGSVLUCHT OP MAANDAG 2 MEI 2022

Op maandag 2 mei 2022 zal TUI fly Belgium tussen 09:00 en 13:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Boeing 737-800, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-JAX.

### TRAININGSVLUCHT OP DINSDAG 26 APRIL 2022

Op dinsdag 26 april 2022 zal Luxaviation Belgium tussen 15:50 en 16:50 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Cessna 560 Citation XL, zal hierbij verschillende touch & go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-SLM.

### TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 23 APRIL 2022

Op zaterdag 23 april 2022 zal Vistajet tussen 13:50 en 17:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier 7000 Global, zal hierbij enkele Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: VJT-749.

### TRAININGSVLUCHT OP WOENSDAG 20 APRIL 2022

Op woensdag 20 april 2022 zal Luxaviation Belgium tussen 15:00 en 16:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Cessna Citation XLS, zal enkele Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-SKS.

### TRAININGSVLUCHT OP MAANDAG 11 APRIL 2022

Op maandag 11 april 2022 zal VistaJet tussen 13:00 en 16:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Global Express, zal een 8-tal Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: 9H-VJO. *Door omstandigheden werd deze info pas later toegevoegd aan de buurtinfo. Wij excuseren ons voor het ongemak.*

### TRAININGSVLUCHT OP VRIJDAG 8 APRIL 2022

Op vrijdag 8 april 2022 zal Global Jet Luxembourg tussen 15:40 en 16:40 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Challenger 300 , zal 6 Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: LX-LCZ.

### TRAININGSVLUCHTEN OP DINSDAG 5 APRIL 2022

Op dinsdag 5 april 2022 zal Luxaviation Belgium tussen 11:30 en 12:30 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Cessna 525 Citationjet Cj4, zal een 8-tal Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-CLA.

Op dinsdag 5 april 2022 vindt ook nog een tweede trainingsvlucht plaats. Tussen 13:05 en 14:30 zal Zenith Aviation een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Learjet 45, zal een 10-tal Touch & Go's uitvoeren. Registratie van het toestel: G-SOVB.

### TRAININGSVLUCHT OP DINSDAG 29 MAART 2022

Op dinsdag 29 maart 2022 zal Air Belgium tussen 13:oo en 17:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Airbus A330, zal een 12-tal Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-AIR.

### TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 26 MAART 2022

Op zaterdag 26 maart 2022 zal ACASS tussen 11:oo en 12:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier BD70 Global Express XRS, zal 4 Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: EJ-JMMM.

### TRAININGSVLUCHT OP MAANDAG 14 MAART 2022

Op maandag 14 maart 2022 zal Luxaviation Belgium tussen 17:2o en 18:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Cessna Citation, zal 3 Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-KOR.

### TRAININGSVLUCHT OP WOENSDAG 2 MAART 2022

Op woensdag 2 maart 2022 zal Vistajet tussen 15:40 en 17:15 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Global Express, zal 10 Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: 9H-VJP.

### TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 26 FEBRUARI 2022

Op zaterdag 26 februari 2022 zal Over Star tussen 12:00 en 14:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Bombardier Challenger 505, zal 12 Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: T7-OCH.

### TRAININGSVLUCHT OP ZATERDAG 26 FEBRUARI 2022

Op zaterdag 26 februari 2022 zal FlyingGroup tijdens de voormiddag een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een PC-24, zal een enkele Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: LX-JVC.

TRAININGSVLUCHT OP WOENSDAG 16 FEBRUARI

Op woensdag 16 februari 2022 zal Air Belgium tussen 13:00 en 15:00 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een Airbus A332F, zal een zestal Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: OO-SEA.

TRAININGSVLUCHT OP WOENSDAG 9 FEBRUARI 2022

Op woensdag 9 februari 2022 zal FlyingGroup omstreeks 11:20 een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. Het toestel, een PC-24, zal een drietal Touch & Go's uitvoeren op onze luchthaven. Registratie van het toestel: LX-JVC.

TRAININGSVLUCHT OP WOENSDAG 19 JANUARI 2022

Op woensdag 19 januari 2022 zal FlyingGroup in de middag een trainingsvlucht uitvoeren op onze luchthaven. De trainingsvlucht zal plaatsvinden van 12:40 tot 13:10 uur met een Dassault Falcon 7X. Registratie van het toestel: LX-LMS

De periodieke kalibratievluchten die in opdracht van skeyes worden uitgevoerd, worden eveneens via de vermelde buurtinformatiepagina bekendgemaakt.

KALIBRATIEVLUCHTEN OP WOENSDAG 24 EN DONDERDAG 25 AUGUSTUS 2022

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) 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 bijgeregeld. Deze kalibratievluchten nemen gemiddeld vier uur in beslag en spelen zich steeds af in de nabijheid van de luchthaven. De eerstvolgende inspectievluchten zullen plaatsvinden op woendag 24 en donderdag 25 augustus en zullen starten omstreeks 10:00.

KALIBRATIEVLUCHT OP DONDERDAG 24 FEBRUARI 2022

Op 24 februari 2022 vindt in de voormiddag een kalibratievlucht plaats.

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 bijgeregeld. Deze kalibratievluchten nemen gemiddeld vier uur in beslag en spelen zich steeds af in de nabijheid van de luchthaven.

Registratie: F-HCEV Foto: Matteo Lamberts

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.Net zoals in 2021 werd betrokken klager uitgenodigd voor bezoek ter plaatse maar hier ging hij niet op in. Gezien de luchthaven in voorbereiding van haar hervergunning, vrijwillig een MER heeft laten opmaken, werden door de MER-deskundige geluid lokale geluidsmetingen voorzien. Aan de betrokken klager werd aangeboden om deze metingen ook bij hem uit te voeren. Op dit aanbod werd niet ingegaan.

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. Tot op heden heeft de bevoegde minister nog geen nieuwe beslissing genomen.

- **Lopende en toekomstige verbeteracties**

Gezien het aantal dakpanschades in 2022 significant hoger lag dan in voorbije jaren, wordt een nota uitgewerkt om aan zowel de lokale overheid en professionele betrokkenen zoals architecten, notarissen, immo kantoren etc te signaleren dat in kustzones de dakpannen dienen te worden vastgelegd conform de technische voorschriften. Uit analyse van de schadegevallen bleek namelijk dat in alle gevallen de betrokken dakpannen niet waren vastgemaakt. Om schade door vortex te vermijden, is dit een relevante maatregel die wettelijk is vastgelegd.

In 2022 heeft skeyes op de luchthaven Brussel Nationaal heeft eerste kalibratievlucht met behulp van drones uitgevoerd. Op termijn zal dit eveneens in Oostende op die manier gebeuren.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 235

## KLACHTENRAPPORTAGE 2022 – VIAPASS

Viapass is de toezichthoudende, coördinerende en controlerende overheidsdienst voor de kilometerheffing voor vrachtwagens in België. Voor alle vragen over het verkrijgen van een On Board Unit (OBU) die het aantal gereden tolkilometers meet, of voor problemen met het toestel of in verband met de factuur, contacteert de klant in principe niet Viapass, maar een van de zeven dienstverleners die door Viapass werden geaccrediteed. De dienstverleners zijn verantwoordelijk de diensten aan hun klanten. Voor andere vragen of bij klachten over de dienstverleners zelf of de kilometerheffing in het algemeen, kunnen de gebruikers bij Viapass terecht.

De gebruikers kunnen met Viapass in contact treden via de website www.viapass.be en kennen die weg goed. In 2022 werden er 370 vragen van allerlei aard naar Viapass gestuurd, die in de regel binnen de dag zelf worden beantwoord.

Via een apart feedbackformulier, bedoeld om eventuele klachten over de dienstverlening op te vangen, ontvingen we 3 klachten over de OBU's. Deze werden direct met de betrokken dienstverlener opgenomen en zijn oplost ter voldoening van de klant.

Ook ontving Viapass over het hele jaar 2022 3 klachten via het feedbackformulier op de website over de beschikbaarheid van OBU's in de service punten die uitgebaat worden door de nationale dienstverlener. De 120 verdeelautomaten die in de service punten staan opgesteld, worden dagelijks gemonitord en tweemaal per dag aangevuld. Elk probleem met een lege automaat wordt binnen de dag verholpen. Staat de gebruiker toch voor een lege automaat, dan kan hij de thuisdienstverlener bereiken via een duidelijk aangegeven telefoonnummer en wordt hij doorverwezen naar een volgende service point dat tussen 10 minuten en maximum een half uur rijden verwijderd ligt.

Voor het overige verliep de dienstverlening voor de circa 150.000 vrachtwagens die dagelijks over de wegen in België rijden stabiel en vlot.

**Petra Thijs**

Communication advisor

T +32 2 709 79 40| G +32 476 88 36 81 | @petra.thijs@viapass.be

www.viapass.be

# Energie, Water, Omgeving en Wonen

# KLACHTENRAPPORT

## Beleidsdomein Omgeving

## 2022

DEPARTEMENT OMGEVING

AGENTSCHAP WONEN-VLAANDEREN

AGENTSCHAP NATUUR & BOS

VLAAMSE LAND MAATSCHAPPIJ

VLAAMS ENERGIE- & KLIMAATAGENTSCHAP

INSTITUUT NATUUR- EN BOSONDERZOEK

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR SOCIAAL WONEN

VLAAMSE MILIEUMAATSCHAPPIJ

Agentschap Onroerend Erfgoed

SAMEN MAKEN WE MORGEN MOOIER
OVAM

inverde

Aquafin

# Inhoudstafel

Inhoudstafel ..... 2

1 Klachtenrapport werkjaar 2022 ..... 7

2 Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving ..... 8

**2.1 Cijfergegevens ..... 8**

3 Bespreking per organisatie ..... 9

**3.1 Departement Omgeving ..... 9**

3.1.1 Cijfergegevens ..... 9

3.1.2 Toelichting ..... 9

3.1.2.1 Inleiding ..... 9

3.1.2.2 Bespreking klachtenbeeld algemeen ..... 10

3.1.2.3 Bespreking per ombudsnorm ..... 11

3.1.2.4 Inhoud klachten (per thema) ..... 12

3.1.2.5 Concrete realisaties algemeen ..... 18

3.1.2.6 Concrete realisaties intern ..... 18

3.1.3 Niveau beleidsdomein ..... 19

3.1.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen ..... 19

3.1.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten ..... 19

**3.2 Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen ..... 20**

3.2.1 Cijfergegevens ..... 20

3.2.2 Toelichting ..... 21

3.2.2.1 Algemeen ..... 21
3.2.2.2 Onontvankelijke klachten ..... 21
3.2.2.3 Ontvankelijke klachten ..... 21
3.2.2.4 Concrete realisaties ..... 24
3.2.2.5 Concrete realisaties intern ..... 24
3.2.3 Niveau beleidsdomein ..... 24
**3.3 Agentschap Wonen-Vlaanderen ..... 25**
3.3.1 Cijfergegevens ..... 25
3.3.2 Bespreking klachtenbeeld ..... 26
**3.4 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij ..... 30**
3.4.1 Cijfergegevens ..... 30
3.4.2 Toelichting ..... 31
3.4.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen ..... 31
3.4.2.2 Concrete realisaties algemeen ..... 33
3.4.2.3 Concrete realisaties intern ..... 33
**3.5 Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) ..... 35**
3.5.1 Cijfergegevens ..... 35
3.5.2 Toelichting ..... 36
3.5.3 Niveau beleidsdomein ..... 38
3.5.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen ..... 38
3.5.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten ..... 38
3.5.3.3 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering ..... 39

**3.6 Agentschap Onroerend Erfgoed ..... 40**

3.6.1 Cijfergegevens ..... 40

3.6.2 Toelichting ..... 40

3.6.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen (aard klachten, tendensen) ..... 40

3.6.2.2 Concrete realisaties algemeen ..... 41

3.6.2.3 Concrete realisaties intern ..... 42

**3.7 VLM ..... 43**

3.7.1 Cijfergegevens ..... 43

3.7.2 Toelichting ..... 44

3.7.2.1 Inleiding ..... 44

3.7.2.2 Algemeen klachtenbeeld 2022 ..... 44

3.7.2.3 Klachtenbeeld Mestbank & Mestbeleid 2022 ..... 47

3.7.2.4 Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2022 ..... 49

3.7.2.5 Klachtenbeeld Platteland 2022 ..... 50

3.7.2.6 Klachtenbeeld Stafdiensten en FI-T 2022 ..... 51

3.7.2.7 Concrete realisaties ..... 53

3.7.2.8 Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen ..... 53

3.7.3 Niveau beleidsdomein ..... 53

3.7.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen ..... 53

3.7.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten ..... 53

3.7.3.3 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering ..... 55

**3.8 Vlaamse Milieumaatschappij ..... 56**

3.8.1 Cijfergegevens ..... 56

3.8.2 Toelichting ..... 56

3.8.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen ..... 56

3.8.2.2 Concrete realisaties ..... 57

3.8.2.3 Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen ..... 57

**3.9 Vlaams Energie- en Klimaatagentschap ..... 58**

3.9.1 Cijfergegevens ..... 58

3.9.2 Toelichting ..... 58

3.9.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen ..... 58

3.9.2.2 Concrete realisaties ..... 66

3.9.2.3 Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen ..... 66

3.9.3 Niveau beleidsdomein ..... 66

3.9.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen ..... 66

3.9.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten ..... 66

3.9.3.3 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering ..... 66

**3.10 Aquafin ..... 68**

3.10.1 Cijfergegevens ..... 68

3.10.2 Toelichting ..... 69

3.10.2.1 Bespreking algemeen Klachtenbeeld ..... 69

3.10.2.2 Toelichting Klachtenbeeld per categorie ..... 75

3.10.2.3 Interne realisaties/verbeteracties ..... 86

3.10.2.4 Interne Aanbevelingen ..... 89

3.10.2.5 Aanbevelingen beleid ..... 92

**3.11 Inbo ..... 93**

**3.12 Inverde ..... 94**

3.12.1 Cijfergegevens ..... 94

3.12.2 Toelichting ..... 94

3.12.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen (aard klachten, tendensen …) ..... 94

3.12.2.2 Concrete realisaties ..... 96

# 1 Klachtenrapport werkjaar 2022

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.

Voorliggend rapport bevat de klachtenrapporten van alle entiteiten van het beleidsdomein Omgeving behalve dat van De Watergroep, dat niet tijdig kon aangeleverd worden.

Namens het klachtennetwerk Beleidsdomein Omgeving,

Mie Van den Kerchove

# 2 Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving

## 2.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 949
- Aantal ontvankelijke klachten: 675
  (*naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven*)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 360
  *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*
- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 305
- Aantal onopgelost: 60

*De klachten van De Watergroep ontbreken in dit overzicht*

# 3 Bespreking per organisatie

## 3.1 Departement Omgeving

| | |
|---|---|
| Entiteit | Departement Omgeving |
| Klachtencoördinator | Mie Van den Kerchove |
| Contactgegevens klachtencoördinator | mie.vandenkerchove@vlaanderen.be<br><br>0476/20.50.24 |

### 3.1.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 56
- Aantal ontvankelijke klachten: 40
  (*naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven*)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 7
  *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---|---|
| Te lange behandeltermijn / onvoldoende bereikbaarheid | 4 |
| Andere (Goede uitvoeringspraktijk) | 2 |
| Onheuse bejegening | 1 |

- Aantal opgeloste klachten: 6
- Aantal deels opgeloste klachten: 1
- Aantal onopgeloste klachten: 0

### 3.1.2 Toelichting

#### 3.1.2.1 Inleiding

Bij het Departement Omgeving staat het communicatieteam 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 toegewezen aan de juiste

afdeling. 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 communicatiemedewerkers werken 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 2022 56 klachten. Dat is er één meer dan het jaar ervoor.

Zestien klachten waren onontvankelijk. Dertien ervan waren niet bedoeld voor het Departement Omgeving. Verschillende van die klachten vielen onder de bevoegdheid van de gemeente of de lokale politie. Denk aan een bouwovertreding die niet onder de prioriteitenlijst van het gewest valt, een rattenplaag, iemand die hinder ondervindt door de werken in zijn straat of de kat van de buren die voor overlast zorgt. Er was ook een anonieme klacht, een klacht van een persoon die eerder al een gelijkaardige klacht neergelegde over een inspecteur van dierenwelzijn, een klacht over een uitspraak van de minister in de Commissie Leefmilieu en een uitgebreide klacht over de schending van beroepsgeheim. Die laatste was een ernstige klacht die via advocaten werd afgehandeld. De klaagster kreeg op haar boerderij bezoek van milieu-inspectie. De vaststellingen van de inspecteurs zou ze in een verslag ontvangen. Maar nog voor ze het verslag ontving las ze een schadelijk artikel over de vaststellingen op haar boerderij in de kranten. Haar advocaat vroeg een tuchtonderzoek en schadevergoeding. Het departement stelde zelf ook een advocaat aan en benadrukte dat er geen indicatie was dat een personeelslid gegevens uit het dossier zou gelekt hebben naar de pers. De woordvoerder van het departement had de info van de pers bevestigd maar voegde er expliciet aan toe dat het proces-verbaal nog in opmaak was.
Voor de rest van de onontvankelijke klachten is de rode draad dat mensen niet goed weten aan wie ze hun vraag het best stellen. Het gaat dan over een klacht over de dure energieprijzen, over de aanvraag en afhandeling van de premie voor de thuisbatterij (VEKA), het wanbeleid van een beschermde site en een bewakingscamera op een beschermd gebouw (Agentschap Onroerend Erfgoed), een klacht over bereikbaarheid die bedoeld was voor natuurinspectie van Agentschap Natuur en Bos, een burengeschil dat het best kan uitgeklaard worden bij de vrederechter en een hulpbehoevende persoon die problemen ondervond met de bereikbaarheid van het netwerk in haar omgeving en niet wist bij welke instantie ze dat kon melden.

Van de 40 ontvankelijke klachten waren er 7 (deels) gegrond. 6 daarvan werden opgelost, 1 werd deels opgelost. We bespreken ze uitgebreid in het volgende stuk (‘Bespreking per ombudsnorm’).

Buiten zes klachten, werden de klachten binnen de wettelijke termijn van 45 dagen behandeld. Voor

sommige klachten is de exacte uitvoeringsdatum moeilijk te bepalen omdat het antwoord bv. doorgestuurd werd naar de Vlaamse Ombudsdienst, die het op zijn beurt bezorgt aan de klager.

#### 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. De inhoudelijke collega's ontvangen ongetwijfeld regelmatig klachten die niet altijd tot bij de klachtencoördinator geraken.

Het belangrijkste is dat klachten gecapteerd worden, dat er gevolg aan gegeven wordt en dat systematisch inspanningen gebeuren om het aantal klachten te beperken. Al hebben we ook enkele keren ervaren dat een klager die bij een van de partijen niet het antwoord krijgt dat hij wil horen, bij collega's opnieuw probeert.

Van de (deels) gegronde klachten hadden er vier betrekking op een **te lange behandeltermijn**. Drie daarvan zijn gericht aan de afdeling GOP. In een klacht kreeg de klager pas na vier maanden een antwoord. Het ging over een zeer specifieke materie waar slechts twee personen in gespecialiseerd zijn. Door tijdsgebrek bleef een antwoord uit.
In een andere klacht stelde de klaagster een fout vast m.b.t. haar grond op het gewestplan in Geopunt. Ze signaleerde dit al eerder bij de gemeente. Die nam via mail contact met het Departement Omgeving op 10 augustus. In oktober, na een herinneringsmail van de klaagster aan de gemeente, antwoordde de gemeente dat ze geen antwoord of bevestigingsmail had ontvangen van het Departement Omgeving. De gemeente adviseerde de klaagster om zelf contact te nemen. Dat deed ze eind oktober. Na een automatische antwoordboodschap en het uitblijven van een antwoord richtte ze zich half december tot de Vlaamse ombudsdienst.

Een laatste klacht aan de afdeling GOP ging over het aanpassen van een erkenningsnummer n.a.v. een fusie. De vraag werd op 19 oktober 2021 gesteld aan de dienst erkenningen. Na het uitblijven van een antwoord en een herinneringsmail op 13 december waar ook geen antwoord op kwam, richtte de klager zijn vraag op 27 januari 2022 tot de Vlaamse Ombudsdienst. De klager kreeg uiteindelijk op 31 januari 2022 een antwoord van de dienst erkenningen.
Op zeven klachten lijken drie klachten over een te lange behandeltermijn bij dezelfde afdeling veel, maar het is belangrijk om in het achterhoofd te houden dat dit een erg grote afdeling is, met een grote verscheidenheid aan thema's en experten. De bovengenoemde klachten gaan ook over drie verschillende thema's, belangrijk dus om te interpreteren binnen de juiste context. Gelet op het totale aantal vragen/meldingen dat de afdeling op jaarbasis ontvangt, is dit aantal eerder verwaarloosbaar.
Een vierde klacht, gericht aan de afdeling handhaving, had betrekking op de resultaten van een controle over geurhinder bij een landbouwbedrijf. De terugkoppeling daarover was niet optimaal verlopen. Door een vergissing werden de omwonenden niet geïnformeerd over de resultaten van de controle. Excuses werden aangeboden en de buurt werd ingelicht.

Twee klachten brengen we onder in de categorie '**andere**' omdat deze betrekking hebben op de ombudsnorm '**goede uitvoeringspraktijk**'. In de ene klacht gaat het over de overgangsregeling van de erkenningsretributie. De klager betaalde in juni 2017 een erkenningsretributie voor 5 jaar, dus geldig tot mei 2022. In 2022 werd de wetgeving aangepast en moest de retributie jaarlijks betaald worden. De klager ontving voor het jaar 2022 een factuur in januari 2022. Er is dus een periode die overlapt, waardoor de klager van mening is dat hij die factuur niet (volledig) moet betalen. Een begrijpbare reactie.
De tweede klacht ging over een bedrijf dat bij het lozen van bedrijfsafvalwater de lozingsnorm voor barium had overschreden. Daar werd een pv voor opgesteld en er moest een boete betaald worden. Later heeft het bedrijf een vergunning verkregen voor een soepelere lozingsnorm maar dat werkt niet met terugwerkende kracht waardoor de boete niet kon terugbetaald worden. Volgens de klager zat er al een te hoge concentratie barium in het aangeleverde leidingwater. In het antwoord aan de klager werd benadrukt dat bedrijven regelmatig de samenstelling van hun bedrijfsafvalwater moeten controleren en, waar nodig, bijsturen. Het boetebedrag staat los van de oorzaak van de overschrijding. Voor de verhoogde concentratie aan barium in het leidingwater werd de man doorverwezen naar de Vlaamse Milieumaatschappij. Die instantie houdt toezicht op de kwaliteit van het drinkwater, samen met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Een klacht over het Omgevingsloket werd als deels gegrond beschouwd omdat het woord tegen woord was en de ware toedracht moeilijk te achterhalen viel. De klager had telefonisch contact met de helpdesk, die verwees naar de mail met uitleg die de klager eerder kreeg. De helpdesk beëindigde kort nadien het telefoongesprek. De klager probeerde terug te bellen maar de oproep werd niet meer beantwoord. Het is begrijpelijk dat dit niet klantvriendelijk overkomt. Daarom werd deze klacht beschouwd als een schending van de ombudsnorm '**onheuse bejegening**'. Bij de helpdesk kon men niet achterhalen waar het precies was misgelopen, maar de helpdesk heeft alleszins zijn excuses aangeboden en de klager geholpen om zijn project correct in te dienen.

#### 3.1.2.4 Inhoud klachten (per thema)

Het Departement Omgeving ontving in 2022 56 klachten. Het merendeel had betrekking op de thema's dierenwelzijn (19), handhaving (11) en Omgevingsloket (8). De overige klachten zijn eerder divers van aard.

**Dierenwelzijn**

Het Departement Omgeving ontving in 2022 19 klachten over de werking van de afdeling Dierenwelzijn. Slechts 1 van die 19 klachten wordt beoordeeld als (deels) gegrond. De man was al 2 keer gecontroleerd door de diereninspectie tijdens zijn afwezigheid. Dat leidde 2 keer tot een PV terwijl de man hoegenaamd niet begreep wat er van hem verwacht werd. De klachtencoördinator is het ermee eens dat de informatieverstrekking na een controle beter kan.

Er is in het algemeen nood aan een betere informatieverstrekking over de handelingen van de diereninspecteurs en over de gevolgen van hun vaststellingen of over de verschillende stappen in de procedure. Mensen begrijpen ook het verschil niet tussen vaststellingen (die hoeven niet altijd een probleem te zijn) en maatregelen. Het departement grijpt het project Heerlijk Helder aan om hier in 2023 meer op in te zetten. Zo komt er een algemene folder die bij een controle kan achtergelaten worden. In een poging om die voor de minder geletterde medemens begrijpelijker te maken, wordt hiervoor samengewerkt met Wablieft. Al moeten we hier aan toevoegen dat het merendeel van de inbeslagnames door de politie gebeurt. De folder zou hen ter inspiratie kunnen bezorgd worden.

Soms kunnen kleine ingrepen volstaan om misverstanden te voorkomen, zo toont de klacht van een vrouw wiens honden in 2018 in beslag genomen werden. In 2021 sprak de rechtbank het vonnis uit dat de vrouw gedurende drie jaar een verbod krijgt op het houden van dieren. De vrouw gaat ervan uit dat de periode van drie jaar ingegaan is in 2018. Door aan het vonnis de dag van inwerkingtreding toe te voegen, wordt de beslissing meteen een stuk helderder.

Negen van de negentien klachten komen van mensen die klagen over een onterechte inbeslagname. Vaak getuigen die klachten van een diepe verontwaardiging en van een grote liefde voor hun dieren. Die klachten staan in schril contrast tot de beschrijvingen van de inspecteur (en dierenarts) en tot het beeldmateriaal dat als bewijsvoering aan het dossier wordt toegevoegd. “Houden van” is niet hetzelfde als “kunnen zorgen voor”. Twee van de negen zijn in beroep gegaan bij de Raad van State, de enige beroepsmogelijkheid.

De ene klager  is ervan overtuigd dat de inspecteurs van dierenwelzijn te streng controleren, de andere vindt de inspectie veel te laks, zoals de man die klaagt over een boer die zijn koeien verwaarloost. De boer had al vaker controles gehad, dat had al tot PV’s geleid en eindigde met de inbeslagname van enkele dieren. Of de dierenrechtenactiviste die de manke werking van een asiel aanklaagt.  Ze vroeg naar de inspectieverslagen van het asiel door gebruik te maken van de wet op de openbaarheid van bestuur. Die verslagen konden niet overgemaakt worden aangezien ze deel uitmaken van een lopend onderzoek. De vrouw vroeg ook een verduidelijking bij de inbeslagname van de dieren door de politie en de rol van de inspectiedienst hierbij. De klager is doorverwezen naar het antwoord van de minister in de parlementaire commissie.

En weer was er een klacht over de illegale zoekertjes op 2dehands.be. De moeilijkheid bij 2dehands.be is dat de identiteit van de adverteerder niet gekend is. Bovendien is het heel eenvoudig om een nieuw account onder een andere alias aan te maken. Daarnaast is het platform overgenomen door een Nederlands bedrijf, waarmee de contacten moeizaam verlopen. De afdeling Dierenwelzijn heeft de middelen noch de bevoegdheid om het bedrijf te dwingen informatie over de vigerende wetgeving op te nemen, om dat soort advertenties te weigeren of bepaalde accounts al dan niet te blokkeren.

Een iemand klaagde terzijde over de moeilijke registratie van zijn huisdier. Intussen is het departement gestart met een evaluatie van de regelgeving rond de registratie van honden en katten. Hierbij wordt ook gekeken om de gebruiksvriendelijkheid van het systeem te verbeteren.

**Handhaving**

In 2022 ontving het departement 11 klachten over handhaving. Drie daarvan waren onontvankelijk omdat de bevoegdheid niet bij het gewest lag. Dat beperkt het aantal klachten over de gewestelijke handhaving tot 8. Dat is een pak beter dan in het pittig jaar 2021, het jaar van de kritische Panoreportages en van de PFAS-crisis. Toen werden 16 klachten geuit over de werking van handhaving. En nog opvallend, de “tone of voice” is een pak milder geworden, er is ook nog nauwelijks sprake van een gebrek aan vertrouwen.

Vijf van de acht klachten gaan over hinder die als storend of onaanvaardbaar ervaren wordt. Zo is er de klacht over een asfaltcentrale Belasco in Puurs. Een buurtbewoner klaagt over geluidshinder door werkzaamheden op de site van de asfaltcentrale. Op het ogenblik dat de hinder zich voordeed, was er blijkbaar een zeefcampagne aan de gang. Dat gebeurt 4 keer per jaar en kan voor extra geluidsoverlast zorgen. Het bedrijf werd verzocht hier in de toekomst beter over te communiceren met de buurt.

Er was ook de regelmatig terugkerende melding van geluidsoverlast door aanmerende schepen. De omgevingsinspectie van de afdeling handhaving voert toezicht uit op de milieuwetgeving die van toepassing is op klasse 1 inrichtingen en ondersteunt gemeenten bij het toezicht op klasse 2 en 3 inrichtingen. Voor deze case maakte ze een beoordeling van de aanhorigheid van de geluidsbron, nl. de scheepsgenerator. Binnen de werkgroep geluid werd geoordeeld dat een geluidsbron niet als aanhorig beschouwd kan worden indien deze niet gebruikt wordt/vereist is voor het lossen van de goederen van de ingedeelde inrichting. Bijgevolg kan het geluid van de scheepsgenerator niet binnen het specifiek geluid van Antwerp Euro Terminal gerekend worden en zijn de geluidsnormen overeenkomstig afdeling 4.5 van Vlarem II niet van toepassing op het geluid van de scheepsgenerator. Dit standpunt werd overgemaakt aan de milieudienst van de gemeente Beveren. De afdeling handhaving is niet bevoegd voor het havenreglement, gemeentelijke wetgeving of geluidsactieplannen.

In september 2021 werd melding gemaakt van geur- en stofoverlast door kippenmest afkomstig van een landbouwbedrijf in Wervik. Bij controles nadien werd door de toezichthouders geen geurhinder vastgesteld in de omgeving. De toezichthouders koppelden hierover niet terug naar de klager. De klager heeft begin 2022 uitleg gekregen en excuses voor het niet beantwoorden van de melding.

En er is nog het al jaren aanslepend dossier over geluids- en geurhinder van de pluimveehouderij Jekrifil. Nadat schorsend beroep werd aangetekend tegen de verleende vergunning van de stofbak, heeft de afdeling Handhaving op 27 januari 2023 een bestuurlijke maatregel uitgevaardigd.

Begin 2022 was er nog een klacht over geluidshinder afkomstig van het bedrijf Balta. Het dossier wordt opgevolgd door de afdeling Handhaving, in samenwerking met een door het bedrijf aangestelde geluidsdeskundige.

Naast de hinderklachten was er ook een klacht over de boeteprocedure. De klager had zonder vergunning een bijgebouw opgetrokken naast zijn huis, op minder dan drie meter van de

perceelsgrens. Voor dat bouwmisdrijf werd een boeteprocedure opgestart. Uiteindelijk heeft de klager het bijgebouw afgebroken en om die reden werd het boetebedrag verminderd tot 550 euro.

Door een combinatie van een sterk stijgende dossierinstroom en een beperkte personeelsbezetting voor bestuurlijke beboeting, bouwde de gewestelijke beboetingsentiteit in het verleden een dossierachterstand op. Dit leidde ertoe dat het soms enkele jaren duurt vooraleer een boetebeslissing volgt, waarbij de finale boete ook nog moet worden verlaagd. De gewestelijke beboetingsentiteit moet de overschrijding van de redelijke termijn immers in rekening brengen, conform de rechtspraak van het Handhavingscollege.

In 2022 kon de gewestelijke beboetingsentiteit 4 medewerkers werven met een contract voor 2 jaren, zodat het beboetingsteam versterkt wordt en de dossierachterstand de komende jaren kan weggewerkt worden. Tegelijkertijd zette de gewestelijke beboetingsentiteit in 2022 steeds meer het instrument van de bestuurlijke transactie in en liet zij de regelgeving aanpassen in functie van een ruimere toepassing. Concreet richt de gewestelijke beboetingsentiteit binnen enkele maanden na de ontvangst van het proces-verbaal een voorstel tot betaling van een geldsom aan de overtreder. Als de overtreder deze geldsom betaalt, komt de boeteprocedure te vervallen. Dit leidt niet enkel tot efficiëntiewinsten in de afhandeling maar zorgt er vooral ook voor dat er kort op de bal wordt gespeeld. De overtreder krijgt korte tijd na het plegen van de feiten een duidelijk signaal dat schendingen effectief niet onbestraft blijven (kordate handhaving). Ten slotte werd ook geïnvesteerd in digitalisering: niet enkel de afhandeling maar ook de administratieve processen gekoppeld aan beboeting verlopen sinds het najaar 2022 volledig gedigitaliseerd, wat efficiëntie- en tijdswinst oplevert.

**Omgevingsloket**

In 2022 werden acht klachten ingediend die verband houden met de werking van het Omgevingsloket. Zes daarvan slaan op technische of juridische aspecten van het loket. Veel van die klachten zijn in sé gegrond maar kunnen niet toegeschreven worden aan de werking of organisatie van het loket.

Zo is er een klacht van iemand die een beroepschrift had ingediend tegen een omgevingsvergunning voor de afbraak van een gendarmerie en de opbouw van 15 appartementen. Dat beroep is door de Bestendige Deputatie afgewezen, waarna de klagers zich richtten tot de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Naar aanleiding hiervan werden aangepaste plannen aangeleverd aan de Bestendige Deputatie en op het loket gezet. Alle betrokken partijen, ook de indieners van een beroep, zouden hierover volgens de klager geïnformeerd moeten worden via mail. Maar dat is niet voorzien in de regelgeving. De aangepaste plannen zijn inderdaad via een bericht in het Omgevingsloket overgemaakt aan de bevoegde overheid, maar er is geen verdere berichtgeving gebeurd naar derden (geen e-mails). Het is de bevoegde overheid die bepaalt of deze informatie aanleiding geeft tot nieuwe adviesvragen of een nieuw openbaar onderzoek.

Een andere klacht slaat op de registratiedatum van de aanvraag. De klager had in 2019 een bouwaanvraag ingediend maar omwille van ontbrekende elementen in het dossier heeft de

gemeente de aanvraag stopgezet. Op 02/03/2020 heeft de architect dan een duplicaat gecreëerd. De aanvraagdatum werd daarom geregistreerd in 2020 ipv 2019. Uitgerekend in die periode zijn de regels rond e-peil veranderd. Daarom rekent de EPB-verslaggever een boete aan van 5.333 euro. Hierop vroeg de klager om in het loket de datum aan te passen. Maar dat is technisch niet mogelijk. Het zou ook schriftvervalsing zijn mocht iemand de datum aanpassen.

En alweer bleek dat de snelinvoer onvoldoende gekend is. Zo is er een man die enkele mails gestuurd heeft naar zijn gemeente om te informeren hoe hij een tuinhuis correct kan aanvragen en waaraan het dan volgens de wetgeving moet voldoen. De man is het niet eens met de gemeente en krijgt zijn dossier niet correct ingediend. Zo worden zijn documenten afgekeurd omdat ze niet nauwkeurig genoeg zijn of als afbeelding opgeladen zijn en niet als PDF (niet conform normenboek). Hij klaagt vooral de communicatie, de moeilijke procedure en het gebrek aan ondersteuning aan.

Een volgende klacht gaat over de machtigingen in het loket. De klager stelde in februari een vraag aan de procesbegeleider vergunningen over een vermeende fout in de machtigingen in het loket waardoor onbevoegde personen in naam van de scholengroep waar hij voor werkt een omgevingsvergunningsaanvraag kunnen indienen. Hij werd hiervoor doorverwezen naar de helpdesk van het omgevingsloket eind februari. Het antwoord van de helpdesk was volgens de klager naast de kwestie. In maart heeft de klager op die repliek geantwoord en zijn vraag geherformuleerd, maar geen antwoord ontvangen. Ook niet na een herinnering op 31 maart, 3 mei en 23 mei. Wanneer de helpdesk een vraag heeft beantwoord, dan wordt dat ticket 'afgesloten'. Wanneer er daarna nog op gereageerd wordt, wordt de vraag niet automatisch heropend. Daarom werden de latere vragen niet opgemerkt. Een rechtspersoon bepaalt zelf wie er namens die rechtspersoon toegang heeft tot zijn omgevingsprojecten. Die toegang wordt verleend via het gebruikersbeheer. Wie er binnen de scholengroep toegang mag krijgen tot het loket en welke rol die daarin mag opnemen, moet binnen de scholengroep zelf bekeken worden. Als de klager een automatische boodschap had ontvangen dat zijn vraag was afgesloten/ niet meer zou behandeld worden, had dit veel ergernis voorkomen. De helpdesk zal dit jaar een filter bouwen waarbij kan nagegaan worden of op afgesloten jira-issues toch nog antwoorden zouden zijn binnengekomen. Het departement hoopt hiermee soortgelijke klachten in de toekomst te kunnen vermijden.

Er was ook een klacht over de onduidelijkheid over de te volgen procedure bij opsplitsing van eigendom. De klager wil een perceel splitsen om nadien zelf te bouwen op 1 van de percelen. Volgens de notaris van de klager is er geen akte nodig bij de opsplitsing van een eigendom omdat er geen eigendomsoverdracht plaatsheeft. Toch moet de splitsing worden doorgevoerd bij het kadaster. Voor de klager is het niet duidelijk welke procedure hij moet volgen en/of er een akte moet opgemaakt worden. Dit is een puur juridische kwestie en staat los van de werking van het Omgevingsloket.

Een laatste technische klacht gaat over de onmogelijkheid om een afschrift te ontvangen van een omgevingsvergunning terwijl de klager die nodig heeft voor een premie-aanvraag. Een mail naar het help-mailadres, gaf ook een foutmelding. Die foutmelding was niet gekend bij het departement. Blijkbaar waren er die week enkele onderbrekingen in het Omgevingsloket. Wellicht heeft de klager

net op dat moment geprobeerd een document te downloaden. Het afschrift werd aan de klager bezorgd, samen met excuses.

Tot slot waren er twee klachten over de werking van de Helpdesk. De ene klacht werd al besproken onder 3.1.2.3, bespreking per ombudsnorm. Een soortgelijke klacht kwam van iemand die beweert onvriendelijk te zijn behandeld door de helpdesk van het Omgevingsloket. De medewerker zou vaak gezucht hebben, ging met haar in discussie en verbrak uiteindelijk de verbinding, midden in het gesprek. Het verbreken van de verbinding bleek geen handeling van de medewerker te zijn maar een technisch issue. Omwille van privacyregels kan de helpdesk de inhoud van de documenten niet zien. Hierdoor is het soms moeilijk te achterhalen over welke documenten de klager het heeft. Het staat gemeenten vrij om zelf de naamgeving te bepalen. De helpdesk probeert gebruikers zo goed mogelijk te begeleiden in het vinden van de juiste documenten en hier wordt extra aandacht aan besteed sinds de start van de nieuwe helpdesk op 1 mei. Het Departement Omgeving ontwikkelt momenteel nieuwe functionaliteiten om de beslissingsinfo in het loket gestructureerder en eenduidiger weer te geven.

Het departement streeft er continu naar om maximaal en zo gebruiksvriendelijk mogelijk de burger inzage te geven in de projecten naar aanleiding van openbare onderzoeken en bekendmakingen. Hiervoor loopt een regelgevend initiatief van de Vlaamse Regering dat een juridische basis zal leggen voor de volledige digitale inzage in de omgevingsprojecten via het Omgevingsloket met dezelfde informatie die ter inzage ligt bij het lokaal bestuur. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan de vervanging van het huidige 'publiek loket' zodat de inzage in projectinformatie in de toekomst gebruiksvriendelijker kan verlopen.

**Klachten over Gebiedsontwikkeling, Omgevingsplanning en –projecten**

Vier klachten slaan op Gebiedsontwikkeling, Omgevingsplanning en –projecten. Drie daarvan gingen over het uitblijven van een antwoord. Die klachten werden al besproken onder 3.1.2.3, bespreking per ombudsnorm.

De vierde klacht had betrekking op de erkenningsretributie. De klager meldt dat hij in juni 2017 zijn erkenningsretributie (als technicus gasvormige brandstof en technicus vloeibare brandstof) betaalde voor een periode van 5 jaar, dus geldend tot en met mei 2022. Maar in januari 2022 ontving hij al opnieuw een factuur, nu voor de jaarlijkse bijdrage, die loopt van januari tot december 2022. De man is dan ook van oordeel dat hij een half jaar dubbel betaalt. De klachtenbehandelaar heeft begrip voor deze interpretatie en voor het ongenoegen dat hieruit voortvloeit. Het departement past echter de gewijzigde regelgeving toe, zoals beslist door de Vlaamse Regering op 3 mei 2019 en opgenomen in de VLAREM-trein 2017. Toen werd beslist om, vanaf 2020, van een vijfjaarlijkse naar een jaarlijkse inning van de toezichtsretributie over te stappen met een overgangsregeling.

**Klachten over Zorgwonen**

In 2022 ontving het departement 2 klachten over Zorgwonen. De eerste klacht kwam van een man die het niet eens was met de interpretatie van de regelgeving. De man vond dat hij aan de criteria

voldeed voor een tegemoetkoming. Maar dat was iet zo. Hij herhaalde zijn vraag een tiental keer, steeds anders verwoord, en steeds diepergaand, tot op detailniveau zonder nieuwe elementen aan te reiken. De man werd uiteindelijk doorverwezen naar de Vlaamse ombudsdienst.

Een andere klacht bereikte het departement via de notaris van de klager. Die stelde dat er in de publicatie over zorgwonen een fout geslopen was m.b.t. het vruchtgebruik. De klager begrijpt uit de publicatie dat het mogelijk is vruchtgebruik te vestigen op een zorgwoning mits creatie van een mede-eigendom. Dat lijkt tegenstrijdig met de vergunningsvoorwaarde voor zorgwoningen; dat het pand maar 1 eigenaar mag hebben en de onderdelen niet apart verhandelbaar mogen zijn. Voor dat aspect moet teruggegrepen worden naar de definitie van zorgwonen. Die stelt de volgende voorwaarde: "*De eigendom, of ten minste de blote eigendom, op enerzijds de hoofdwooneenheid en anderzijds de ondergeschikte wooneenheid, vermeld in punt a), of de grond waarop die ondergeschikte wooneenheid tijdelijk wordt geplaatst, berust bij dezelfde titularis of titularissen." De* eigendom kan dus toebehoren aan de zorgverlener, de zorgbehoevende, beide in onverdeeldheid of een derde als de woning verhuurd wordt. Het dient dus niet per se om 1 persoon te gaan.

**Klacht over Mobiscore**

Een vrouw zocht de mobiscore van haar woning op omdat ze op het punt staat haar woning te verkopen. De woonst ligt in de buurt van heel wat faciliteiten, waardoor die mevrouw een goede score verwachtte. Dat bleek een ontgoocheling. Als ze vervolgens enkele woningen in haar buurt opzoekt, moest ze vatstellen dat die wél een hogere score kregen. We hebben er geen idee van hoe de klager aan die slechte score kwam. Meerdere medewerkers deden de test op basis van het opgegeven adres en iedereen kreeg dezelfde hoge score, gelijk aan de score van nabijgelegen woningen.

### 3.1.2.5 Concrete realisaties algemeen

Besproken onder klachtenbeeld algemeen.

### 3.1.2.6 Concrete realisaties intern

(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)

Dat werd hoofdzakelijk besproken onder klachtenbeeld algemeen.

### 3.1.3 Niveau beleidsdomein

#### 3.1.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen

Voor een klacht over de verwaarlozing van een historische site in Kortrijk werd samengewerkt met het Agentschap Onroerend Erfgoed. Ook voor de klacht over de plaatsing van een camera aan een historisch gebouw, werden de krachten gebundeld.

Er was ook een onduidelijke klacht over het uitblijven van een antwoord vanuit een buitendienst. Na lang zoeken konden we achterhalen dat het om een klacht over de natuurinspectie ging. Die namen de klacht vlot over.

#### 3.1.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten

Door de zware workload kwamen we er in 2022 niet toe om vaker in te zetten op bemiddeling.

## 3.2 Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

| | |
|---|---|
| Entiteit | Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen |
| Klachtencoördinator | Van Loock Greetje |
| Contactgegevens klachtencoördinator | Tel : +32 2 505 42 84<br>Email: VMSW-Klachtenbeheer@vmsw.be |

### 3.2.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten : 65[1]
- Aantal ontvankelijke klachten : 12
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten : 6

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing | 1 |
| Te lange behandeltermijn | 4 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid | 1 |
| Andere: | 0 |

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten : 12 (incl. ongegronde)

[1] waarvan 2 anoniem en dus niet ontvankelijk

## 3.2.2 Toelichting

### 3.2.2.1 Algemeen

Het merendeel van de geregistreerde communicaties werd per mail ontvangen, met uitzondering van vier communicaties die we per brief ontvingen en drie klachten/meldingen die we telefonisch ontvingen.

De twaalf ontvankelijke klachten uit 2022 hebben allemaal rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking op “bijzondere sociale leningen”, de “Vlaamse Woonlening” of een “hypothecair krediet” en gaan dus in feite over hetzelfde onderwerp. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat de VMSW zich intern voorbereidde op het overdragen van de sociale leningen aan het VWF tegen eind 2022.

Het aantal geregistreerde communicaties in 2022 ligt beduidend hoger (stijging ± 14%) t.o.v. het aantal een jaar voordien: 65 in 2022 en 57 in 2021. Vergelijken we 2022 met 2020 (47 communicaties) zien we dat het aantal communicaties in 2022 met ± 38% is gestegen t.o.v. 2020. Een verduidelijking hierbij, de ontvangen geregistreerde communicaties betreffen zeker niet allemaal klachten. Er werden immers 37 klachten ontvangen (ontvankelijke en niet ontvankelijke), naast 18 vragen om informatie, 7 meldingen, 2 andere mails (waarvan één anoniem) en 1 suggestie.

### 3.2.2.2 Onontvankelijke klachten

In 2022 ontving de VMSW 25 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 gaan over de werking van de sociale huisvestingsmaatschappijen en omvatten soms meer dan één onderwerp. De lange wachtlijsten en de woningkwaliteit waren de meest voorkomende onontvankelijke klachten. Daarnaast ontvingen we een aantal klachten over de huurprijsberekening en herstellingswerken. Een klein aantal ging over leefbaarheid, domiciliefraude en inschrijving.

### 3.2.2.3 Ontvankelijke klachten

De VMSW ontving 12 ontvankelijke klachten in 2022, dit is ruim minder dan het jaar voordien terwijl er in 2022 wel ± 14% meer communicaties werden ontvangen.

Zes van de ontvankelijke klachten werden na onderzoek door de VMSW als ongegrond bevonden.

Het ging hier over volgende onderwerpen:

**Uitbetaling schade**

De klager moest omwille van de late uitbetaling van de verzekeringsmaatschappij aan de VMSW en de zelf in te vullen en aan de VMSW terug te bezorgen geldaanvraag lang wachten op het geld voor de opgelopen schade.

**Vlaamse Woonlening betalingsuitstel (eerst vraag en daarna klacht)**

De klager vroeg betalingsuitstel maar deze kon niet toegekend worden omdat hij niet voldeed aan de voorwaarden nl. dat het om een kortstondig financieel probleem zou gaan. Er werd betalingsuitstel gevraagd omwille van gezondheidsproblemen en de daarmee gepaard gaande hoge kosten. De VMSW informeerde de klager tevens dat betalingsuitstel op langere termijn de financiële situatie zou verergeren.

**Vlaamse Woonlening: NBB**

Een eerste ontlener werd door de VMSW gemeld als wanbetaler bij de NBB. Deze melding gebeurde automatisch als aan de voorwaarden voldaan werd. De ontlener zuiverde de achterstand aan maar vanaf de datum van aanzuivering blijft de status van wanbetaler nog 12 maanden behouden door de Risicocentrale. De VMSW heeft de klager geïnformeerd over deze regelgeving.

Een tweede ontlener had zijn hypothecair krediet terugbetaald maar de melding van dit krediet in de registers van de NBB werd niet automatisch verwijderd. De VMSW ondernam een vruchteloze poging om deze melding manueel te verwijderen. Intussen liet de ontlener zelf weten dat het probleem was opgelost.

**Weigering kredietopname**

De klager stuurde eerst foutieve bewijsstukken voor de berekening van de solvabiliteit door naar de VMSW. Pas nadat de aannemer de werken had uitgevoerd ontving de VMSW de nodige bewijsstukken om het dossier te behandelen. Omdat de ontlener niet voldeed aan de voorwaarden voor een kredietopname werd dit krediet geweigerd.

**Stopzetten schuldsaldo-verzekering**

De klager ging er foutief van uit dat een schuldsaldo-verzekering door de VMSW wordt stopgezet. De ontlener moet hiervoor een document door de VMSW laten tekenen en terugbezorgen aan zijn verzekeraar.

Zes van de ontvankelijke klachten werden na onderzoek door de VMSW gegrond bevonden.

Het ging hierover:

**Vlaamse Woonlening: betalingsuitstel**

Het betalingsuitstel van de ontlener kon pas in maart ingevoerd worden omwille van een nog lopend corona-uitstel. De VMSW stortte de onterechte inningen terug en informeerde de ontlener hiervan.

**Vlaamse Woonlening: krediet**

De ontlener vroeg een krediet aan voor de keukenrenovatie. Er deed zich een ernstig technische fout voor waardoor het dossier van mevrouw lang werd geblokkeerd terwijl de werken reeds van start gingen. De VMSW was afhankelijk van een externe firma om deze fout recht te zetten en excuseerde zich bij de ontlener.

**Vlaamse Woonlening: wederopname voor renovatiewerken**

De klager heeft op 16 mei 2022 een aanvraag voor de wederopname verstuurd naar de VMSW en ontving op 16 juli 2022 nog steeds geen antwoord terwijl de renovatiewerken in september zouden aanvangen. De VMSW verontschuldigde zich voor het technisch probleem waardoor de behandeltermijn langer was dan voorzien.

**Vlaamse Woonlening: verzekering gewaarborgd wonen**

De klager liet zelf aan de VMSW weten dat er door een VMSW-medewerker een foutief dossiernummer werd meegedeeld aan de verzekering. De dienst hypothecaire kredietverlening liet aan de klager weten dat de tussenkomst van Ethias werd doorgestort en dat het dossiernummer werd gecorrigeerd.

**Vlaamse Woonlening: ontoereikende dossierbehandeling**

De klager stuurde een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst maar stuurde deze niet eerder door naar de klachtenbehandelaar van de VMSW. Via de Vlaamse Ombudsdienst heeft de VMSW zich bij de klager verontschuldigd voor de lange behandeltermijn. Het betrof een sociale lening waarbij er een pandwissel was. Een pandwissel wordt slechts in uitzonderlijke situaties toegestaan.

**Vlaamse Woonlening: wederopname lening**

De klager stuurde op 6 december een aanvraag tot wederopname van zijn krediet. De VMSW-medewerkers lieten de klager op 12 december weten dat zijn aanvraag niet meer in 2022 zou behandeld worden, omdat hiervoor in 2022 geen akte meer zou kunnen opgesteld worden. De klager werd naar het Vlaams Woonfonds doorverwezen en de dossierkost werd hem teruggestort.

**Bespreking klachtenbeeld algemeen**

In vergelijking met het jaar voordien ontving de VMSW veel minder ontvankelijke klachten terwijl het logisch is dat een organisatie in de loop van een gans jaar een aantal klachten, die over de werking van haar organisatie gaan, ontvangt.

Van de zes ontvankelijke gegronde klachten in 2022 hebben er vijf betrekking op leningsdossiers en één ging over de behandeltermijn van een dossier dat ontoereikend was. Deze ene klacht ontving de VMSW via de Vlaamse Ombudsdienst zelf. Door de overheveling eind 2022 van de Vlaamse Woonlening naar het Vlaams Woningfonds werden er omwille van een steeds kleiner aantal medewerkers voor deze dienst in een aantal dossiers fouten gemaakt.

Alle klachten werden binnen de 45 dagen opgelost.

#### 3.2.2.4 Concrete realisaties

Er zijn geen concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling.

#### 3.2.2.5 Concrete realisaties intern

Er werden geen wijzigingen aangebracht aan de procedure noch werden er voorstellen tot verbetering van het klachtenmanagement/de klachtenrapportering voorgesteld. Het enige proces waarover er klachten waren, werd immers eind 2022 overgedragen.

### 3.2.3 Niveau beleidsdomein

Er werden geen concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd naar het beleid (Vlaamse Regering, minister, …).

Binnen de ontvangen klachten was er één die raakvlakken had met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten, namelijk een kennelijk ongegronde klacht omtrent de huursubsidie.

Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten : geen.

## 3.3 Agentschap Wonen-Vlaanderen

| | |
|---|---|
| Entiteit | Agentschap Wonen-Vlaanderen |
| Klachtencoördinator | Frederik Van Wonterghem |
| Contactgegevens klachtencoördinator | frederik.vanwonterghem@vlaanderen.be |

### 3.3.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 168
- Aantal ontvankelijke klachten: 117
  *(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 28 *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| Ombudsnorm | # Klachten | # Klachten gegrond | # Klachten deels gegrond | # Klachten ongegrond | # Klachten nog te bepalen |
|---|---|---|---|---|---|
| Andere: | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Niet-correcte beslissing: | 83 | 11 | 3 | 61 | 8 |
| Onheuse bejegening: | 12 | 0 | 0 | 8 | 4 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 15 | 5 | 4 | 5 | 1 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 9 | 3 | 2 | 0 | 3 |
| Te lange behandeltermijn: | 13 | 8 | 3 | 1 | 1 |

*(opmerking: soms kan eenzelfde klacht meer dan een ombudsnorm betreffen)*

Verdeling ontvankelijke klachten volgens inhoudelijke thema's

| Categorie | # gegronde klachten | # deels gegronde klachten | # ongegronde klachten |
|---|---|---|---|
| Huurpremie | 16 | 3 | 16 |
| Huursubsidie | 6 | 3 | 25 |
| Woningkwaliteitsbewaking | 1 | 1 | 3 |
| Renovatiepremie | 4 | 0 | 25 |
| Sociale huur | 0 | 0 | 1 |
| Aanpassingspremie | 0 | 0 | 1 |
| Verzekering gewaarborgd wonen | 0 | 0 | 2 |

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 20

### 3.3.2 Bespreking klachtenbeeld

Vergeleken bij het werkjaar 2021 zien we in 2022 een duidelijke stijging van het aantal klachten: het totale aantal ontvangen klachten steeg van 135 naar 168 (+ 25 %), en het totale aantal ontvankelijke klachten steeg van 83 naar 117 (+ 33 %). Daarbij moet worden opgemerkt dat in 2021 het aantal klachten ook aanmerkelijk lager was dan alle voorgaande jaren (waar hun aantal steevast boven de 200 lag); die daling viel allicht (naast een aantal inhoudelijke wijzigingen die in het klachtenrapport van vorig jaar al werden toegelicht) ook deels toe te schrijven aan het feit dat de corona-lockdown in 2020 een tijdelijke daling van het aantal verhuisbewegingen en renovatieprojecten met zich meebracht, wat ook leidde tot een (eveneens tijdelijke) daling van het aantal huursubsidie- en renovatiepremiedossiers, met navenant minder klachten tot gevolg. Hoewel dat 'corona-effect' inmiddels is uitgewerkt blijft het totaalcijfer dus wel duidelijk lager dan in 2020 en de jaren daarvoor.

Zoals andere jaren blijven ook nu beslissingen in premiedossiers de meeste klachten genereren. De klachten over de huursubsidie kenden daarbij een beperkte stijging (van 33 in 2021 naar 39 in 2022), terwijl bij de renovatiepremie het aantal klachten lichtjes steeg (31 in 2022 tegenover 28 in 2021).

De meest opmerkelijke evolutie situeert zich bij de huurpremie, waar het aantal klachten nagenoeg verdrievoudigde, van 13 in 2021 naar 38 in 2022. In absolute cijfers dus een forse toename, met dien verstande dat in de twaalf maanden voordien (rekening houdend met de maximale indieningstermijn voor een ontvankelijke klacht) ook het aantal besliste dossiers een duidelijk stijgende trend vertoonde, van 8515 naar 11.457 tussen 2020 en 2021. Daarbij viel vooral een sterke stijging te noteren van het aantal negatieve beslissingen: van 2456 naar 4162 tussen 2020 en 2021. Als we, nog steeds rekening houdend met de maximale indieningstermijn voor een klacht, het klachtenaantal vergelijken met het aantal weigeringsbeslissingen in het jaar ervoor, dan zien we evenwel nog steeds een duidelijke relatieve toename (stijging aantal besliste dossiers: 25%; stijging aantal klachten: 66%).

Op zich is het niet onlogisch dat een toename van het aantal (geweigerde) aanvraagdossiers ook tot een toename van het aantal klachten leidt. Anderzijds blijkt het zo dat het niet altijd of niet uitsluitend de beslissing van onze diensten is die wordt betwist, maar wel het vaak (te) langzame dossierverloop, al dan niet gecombineerd met een moeizaam verloop van de communicatie over de status van een dossier. Na een sterke daling van het aantal termijnoverschrijdingen tussen 2020 en 2021 zien we op dat vlak weer een even significante toename, van 2 naar 13. Van die 13 vielen er 11 op rekening te schrijven van de huurpremie.

Het is dan ook een knelpunt dat al langer gekend is: door de erg grote toename van het aantal dossiers sinds 2019 is hier een achterstand ontstaan, die maakt dat de aanvragers niet alleen erg lang moeten wachten op een beslissing in hun dossier, maar gedurende die tijd ook vaak zonder enige informatie blijven over de status ervan, omdat de inzetbare dossierbehandelaars geen tijd hebben om binnen de maand een ontvangst- en volledigheidsmelding te sturen (zoals de procedure normaal voorziet) of om adequaat te reageren op vragen om informatie. Het afgelopen jaar kwam daar ook een aanpassing van de gehanteerde indexberekening voor de huurprijsmaxima bij, die in heel wat dossiers een extra tussentijdse controle met zich meebracht, alsook de fusie van de

woonmaatschappijen, die in de opstartfase in veel gevallen problemen opleverde bij de datadoorstroming.

De grootste impact op de huurpremiedossierbehandeling had in 2022 echter de inkanteling van de oude HPW-dossierverwerkingsapplicatie in de NHS-applicatie, met alle transitieperikelen van dien (personeelsinzet op ICT-migratie, opleiding HP-medewerkers in NHS, ICT-gebonden periodes zonder dossierbehandeling,…).

Daarnaast is de huurpremie nog meer dan de huursubsidie gebonden aan een correcte en tijdige doorstroming van de data uit het centrale inschrijvingsregister, beheerd door de VMSW. In 2022 zijn hier in één van de grootste spelers, de Antwerpse woonmaatschappijen, langdurige doorstromingsproblemen geweest, met alle gevolgen van dien voor de HP-gerechtigden ingeschreven bij deze SHM's.

Inmiddels wordt de opgelopen achterstand weliswaar gestaag weggewerkt, terwijl er ook wordt ingezet op telefoonpermanentie, zij het dat de daartoe beschikbare capaciteit niet onbeperkt is aangezien die personeelsinzet niet ten koste mag gaan van de eigenlijke dossierbehandeling. Daarnaast is er voor de lopende dossiers sinds december 2022 een automatische jaarlijkse gegevenscontrole, die de werklast aanzienlijk verlicht en zodoende een grote efficiëntiewinst oplevert.

De klachtenprocedure zelf is op zich niet bij machte iets te veranderen aan deze problematiek: het is uiteraard niet mogelijk een bepaald dossier sneller te laten afhandelen dan de andere omdat er toevallig een klacht over werd ingediend. Evenwel voorziet het nieuwe personeelsplan van Wonen in Vlaanderen een versterking van de personeelsbezetting, die op termijn hopelijk soelaas zal bieden, zodat ook op het vlak van de dossierbehandeltijd de ombudsnormen kunnen worden gehaald.

Op het vlak van de huursubsidie is een lichtere stijging van het aantal klachten merkbaar. Daarbij blijkt vaak de afstemming tussen de premiereglementering op zich en het aspect woningkwaliteitsbewaking voor moeilijkheden te zorgen, met name voor wat betreft de geldende termijnen. Om voor de huursubsidie in aanmerking te komen moet bij een nieuwe aanvraag een woning, na een eventuele vaststelling van ongeschiktheid, binnen de zes maanden conform worden gemaakt. Die termijn is dwingend voor de huurder, die het recht op huursubsidie verliest als de woning na zes maanden nog steeds niet aan de kwaliteitsnormen voldoet, maar staat los van de dwingende hersteltermijnen voor de verhuurder binnen de administratieve procedure ongeschiktheid/onbewoonbaarheid. Aangezien de huurder zelf weinig vat heeft op de door de eigenaar uit te voeren herstelwerken maar er voor de huursubsidie wel afhankelijk van is, zal er worden gestreefd naar een nog betere stroomlijning van beide procedures. Overigens is het zo dat in het nieuwe agentschap Wonen in Vlaanderen beide omvangrijke materies, precies vanwege de belangrijke onderlinge raakvlakken, voortaan zijn ondergebracht in een enkele afdeling Premies en Woningkwaliteit, wat ervoor zal helpen zorgen dat ze vanuit een globale visie optimaal op elkaar worden afgestemd. De nieuwe afdeling is zich er terdege van bewust dat op dat vlak nog belangrijke winsten te boeken zijn; aangezien het agentschap in zijn nieuwe structuur pas volledig operationeel is sinds 1 januari 2023 is het momenteel te vroeg om in dit klachtenrapport al concrete acties voorop

te stellen, maar dat het een van de belangrijke aandachtspunten vormt voor de nieuwe entiteit staat buiten kijf.

Een concrete casus die de soms moeizame wisselwerking tussen het premieluik en het woningkwaliteitsluik illustreert is het geval van een huurder die in een woning woonde die onbewoonbaar was verklaard. Omdat de verhuurder weinig haast maakte om de gebreken te herstellen nam de huurder alvast zelf enige initiatieven om de woonsituatie leefbaar te maken, wat ertoe leidde dat in tweede instantie de onbewoonbaarheid werd opgeheven, maar de woning wel nog steeds ongeschikt was. Naderhand vond de huurder een andere woning en vroeg na verhuis een huursubsidie aan, die werd geweigerd omdat de vorige woning niet meer onbewoonbaar was op het moment dat ze werd verlaten. Als de huurder sneller was verhuisd, of tot de verhuis in een onbewoonbare woning was blijven wonen, dan had dat probleem zich niet gesteld en was er wel een huursubsidie mogelijk, maar in de gegeven omstandigheden dus niet meer: een beslissing waar reglementair niet aan te tornen valt, maar die bij de betrokkenen begrijpelijke vragen oproept. In dit geval was er weliswaar nog een oplossing mogelijk via een aanvraag op andere gronden dan onbewoonbaarheid van de vorige woning,  maar meer structureel toont het geval hoe een woningkwaliteitsdossier implicaties kan hebben die voor de aanvrager niet altijd duidelijk zijn. Een goede informatie over het kwaliteitsluik is dan ook primordiaal; we blijven de gemeenten – die hiervoor verantwoordelijk zijn - dan ook sensibiliseren over het belang ervan.

Bij de renovatiepremie ten slotte bleef het aantal ontvankelijke klachten zoals gezegd nagenoeg constant, met 31 tegenover 28 in het vorige jaar. Als we daarbij nog een drietal ontvangen klachten voegen over de nieuwe Mijn VerbouwPremie, die sinds oktober 2022 in de plaats is gekomen van de eind juni opgeheven overkoepelende renovatiepremie, blijft de toename nog altijd beperkt, wat op zich in de gegeven omstandigheden zeker een bemoedigend resultaat mag heten. Het verleden leert immers dat de overgangsfase van een oud naar een nieuw premiestelsel systematisch een toename van de klachten genereert, met name vanwege mensen die hetzij uit de boot vallen voor de oude regeling (al dan niet omdat ze zelf niet bijtijds hun aanvraag hebben ingediend), hetzij niet meer in aanmerking komen onder de nieuwe voorwaarden. Om daaraan tegemoet te komen werd vanaf februari ingezet op een pro-actieve communicatie, niet enkel via de bestaande kanalen maar ook via actieve mailings naar potentieel geïnteresseerden, om zo snel en zo breed mogelijk de boodschap te verspreiden dat de renovatiepremie nog maar kon worden aangevraagd tot eind juni 2022, en vanaf oktober zou worden vervangen door een nieuwe verbouwpremie.

Gezien de onder de gegeven omstandigheden betrekkelijk lichte toename van het aantal klachten lijkt het er dan ook op dat de aanpak van het communicatieteam, geleerd door eerdere ervaringen waarbij de plotse afschaffing van een oude en invoering van een nieuwe premie wel tot een aanzienlijke klachten-boom leidde, haar vruchten heeft afgeworpen, althans voor zover valt op te maken uit het klachtenbeeld van 2022. Vermoedelijk zullen de onvermijdelijke kinderziekten van het nieuwe premiestelsel zich komend jaar alsnog vertalen in een tijdelijke toename, maar tot dusver lijkt de stopzetting van de renovatiepremie alvast betrekkelijk goed te zijn verlopen.

Dat illustreert andermaal het in vorige jaarrapporteringen al meermaals aangehaalde grote belang van een goede communicatiestrategie als essentieel middel om klachten te helpen voorkomen. In

het nieuwe, gefuseerde agentschap Wonen in Vlaanderen is de communicatiedienst overigens sterk uitgebreid; het mag dan ook duidelijk zijn dat hierop ook in de toekomst verder zal worden ingezet.

## 3.4 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

| | |
|---|---|
| Entiteit | Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) |
| Klachtencoördinator | Jiska Coart |
| Contactgegevens klachtencoördinator | jiska.coart@ovam.be<br><br>015/28.43.60<br><br>Stationsstraat 110<br><br>2800 Mechelen |

### 3.4.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 66
- Aantal ontvankelijke klachten: 48
  *(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*

Alle registraties van vermeende klachten die in 2022 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 significant groter dan in 2021. Bij de 14 onontvankelijke klachten ging het voornamelijk om al eerder ingediende klachten, anonieme klachten en klachten ten aanzien van andere entiteiten of administraties. Deze 14 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 6
  *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*
  Er waren bijgevolg 37 ongegronde klachten.

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---|---|
| Niet correcte beslissing | 0 |
| Te lange behandeltermijn | 2 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 1 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 4 |
| Onheuse bejegening | 0 |
| Andere | 4 |

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 9

## 3.4.2 Toelichting

### 3.4.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen

Het totaal aantal gegronde/deels gegronde klachten per jaar is lichtjes gedaald tov de voorbije 2 jaar (zie onderstaande tabel). Opvallend voor het jaar 2022 is de toename van het aantal klachten tout court (cf. 50 in 2021) 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 interne meer gecentraliseerde klachtenwerking in het kader van klantenbeheer door de afdeling Algemene diensten. Ook de toename in het aantal (deels) gegronde klachten over de algemene werking kadert in deze OVAM-interne centralisatie.

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van klachten is gestegen in 2022 en bedraagt 8 kalenderdagen. De gemiddelde doorlooptijd ligt nog wel aanvaardbaar binnen de interne vooropgestelde behandelingstermijn van maximum 10 kalenderdagen. De stijgende evolutie tov de voorbije 2 jaar vraagt blijvende aandacht (en eventuele daaraan gekoppelde acties) in 2023 bij blijvende toename.

| | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **TOTAAL** | 17 | 18 | 17 | 21 | 23 | 17 | 11 |
| **Thema afval- en materialenbeheer** | 5 | 2 | 4 | 6 | 6 | 4 | 1 |
| **Thema Bodembeheer** | 6 | 13 | 12 | 14 | 10 | 6 | 1 |
| **Algemene werking** | 6 | 3 | 1 | 1 | 7 | 7 | 9 |
| **Gemiddelde doorlooptijd (kalenderdagen)** | 7,0 | 5,2 | 4,6 | 10,3 | 4,4 | 7,2 | 8 |

De verdeling van de klachten volgens de vereenvoudigde lijst is als volgt:

| | Gemiddelde 2016-2022 | 2022 |
|---|---|---|
| Niet correcte beslissing | 1% | 0% |
| Te lange behandeltermijn | 15% | 18% |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 26% | 9% |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 24% | 36% |
| Onheuse bejegening | 1% | 0% |
| Andere | 33% | 36% |

Voor 2022 is het aantal ontvankelijke en (deels) gegronde klachten het op één na laagste sinds 2016. De categorieën “niet-correcte beslissing” en “onheuse bejegening” verschenen in 2022 niet in de klachtenregistratie en -rapportage van de OVAM. In de categorie “te lange behandeltermijn” wordt een plotse stijging vastgesteld tov de voorgaande jaren. De categorie “ontoereikende informatieverstrekking” vertoont geen duidelijke trend. Het percentage in 2022 ligt wel significant lager dan de voorgaande jaren. De categorie “onvoldoende bereikbaarheid” vertoont een stijgende trend ten opzichte van vorig jaar. In de categorie “andere” kon 1 terugkerend probleem worden gedetecteerd mbt uitingen van ontevredenheid bij aangebrachte vernieuwingen in bestaande systemen (bvb. wijziging in betaalsysteem van het webloket en aanlevering van data via MATIS) die een aangepaste manier van werken vereisen bij specifieke doelgroepen. Hierbij werd ingezet op extra communicatie en begeleiding waar nodig voor die specifieke doelgroepen.

Voor **2022** zijn de voornaamste inhoudelijke vaststellingen:

De twee klachten rond de categorie “te lange behandeltermijn” hadden betrekking op het uitblijven van een antwoord op een informatievraag via een ander OVAM-kanaal. De klachten zelf werden tijdig beantwoord binnen de wettelijke termijn. Team klantenbeheer bewaakt de algemene bereikbaarheid van de OVAM en de wettelijke termijn van de interne klachtenprocedure. Resultaat is een 100% klachtenbehandeling binnen de wettelijke termijn. Daarbovenop verrichtte team klantenbeheer in 2022 de volgende actie om de vereiste behandeltermijn voor informatievragen via andere OVAM-kanalen te bewaken: Nieuwe collega's bij de start binnen OVAM krijgen de procedures voor informatievragen via diverse OVAM-kanalen toegelicht. Die opleiding werd in 2022 geëvalueerd en opnieuw algemeen intern gecommuniceerd.

Met betrekking tot de categorie “ontoereikende informatieverstrekking” betreft het een interne en externe informatiedoorstroming die werd geoptimaliseerd nav de implementatie van Orafin, het sinds 1 januari 2022 nieuwe boekhoudprogramma.

De klachten die ressorteren onder de categorie “onvoldoende bereikbaarheid” waren in 2022 een – opgelost – technisch probleem bij de telefonieprovider van OVAM en een – uitgeklaarde – interne afspraak over het management van diginfo bij afwezigheid van de procesuitvoerder.

Met betrekking tot de categorie “andere” ging de OVAM aan de slag met twee aanbevelingen 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 OVAM heeft een grondige analyse uitgevoerd rond het bodemattest naar heldere informatieontsluiting van juridische informatie en het verstrekken van bodeminformatie die complementair kan worden toegevoegd (advisering andere instanties, informatie uit de buurt,…). Met het DOV heeft de OVAM intussen een partnerschap aangegaan om de eerste stappen in concrete uitvoering met zichtbare resultaten in 2023 te kunnen

realiseren.

Een tweede aanbeveling om processen te optimaliseren betreft een wijziging in de keuze van betalingssystemen voor het nieuwe webloket. Voor een specifieke doelgroep is de manier van werken met betrekking tot aflevertermijnen (winkelmandmodel 1 dag vs. domiciliëring van 4 dagen verkort tot 3 dagen) gewijzigd en – naar aanleiding van een klachtenbehandeling – nog verder aangepast. Hierbij werd ook ingezet op extra communicatie en begeleiding waar nodig voor die specifieke doelgroep.

#### 3.4.2.2 Concrete realisaties algemeen

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 intercommunales, bodemfondsen Bofas, Tersana en Promaz en opleidingsinstellingen voor asbestdeskundigen worden steeds opgenomen met de betrokken bedrijven of lokale besturen om een gepaste oplossing aan te reiken.

Dit jaar was er geen opvallende tendens of toename te onderscheiden in het aantal meldingen of klachten over specifieke thema's (in tegenstelling tot het PFOS/PFAS-thema voor 2021).

#### 3.4.2.3 Concrete realisaties intern

In 2022 werd een grondige analyse van het bodemattest en de gegevens erop vermeld doorgevoerd met het oog op een verdere optimalisering van informatieverstrekking en vond een optimalisatie van

de betalingssystemen voor het nieuwe webloket plaats met als doel de klantvriendelijkheid voor één specifieke doelgroep.

In het jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst staan geen aanbevelingen voor de OVAM. Er werd in 2022 wel nauw samengewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst in het kader van een aantal klachten:

De reeds beschreven klacht mbt een wijziging in de keuze van betalingssystemen voor het nieuwe webloket voor één specifieke doelgroep.

De reeds beschreven klacht mbt de informatieverstrekking op het huidige bodemattest.

Een vraag over de milieuhandhavingsbevoegdheid van OVAM mbt afvalstoffen (d.i. asbestbuizen/-leidingen) in de bodem. De OVAM heeft in deze zelf geen handhavingsbevoegdheid maar ontvangt een kopie van een proces-verbaal bij overtredingen inzake het beheer van afvalstoffen. De OVAM heeft in 2022 geen proces-verbaal over asbestafvalstoffen in de bodem ontvangen.

Een vraag over de kwaliteitsbewaking door OVAM mbt de datakwaliteit van de informatieverstrekking van risicogronden vanuit de gemeenten. De OVAM heeft de kwaliteitsbewaking op de informatieverstrekking verder geoptimaliseerd door de samenwerking met DOV. Eerste PFAS analyseresultaten worden nu op een geïntegreerde wijze ontsloten binnen het DOV platform.

De overige, thematisch uiteenlopende, klachten werden in onderling overleg behandeld en opgelost.

## 3.5 Agentschap voor Natuur en Bos (ANB)

| | |
|---|---|
| Entiteit | Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) |
| Klachtencoördinator | Annelien Meeremans |
| Contactgegevens klachtencoördinator | annelien.meeremans@vlaanderen.be<br>0491/92.08.05 |

### 3.5.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 89
- Aantal ontvankelijke klachten: 69
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 38

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

| | |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing: | 2 |
| Te lange behandeltermijn: | 7 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 14 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 6 |
| Onheuse bejegening: | 2 |
| Andere: | 7 |

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 38

### 3.5.2 Toelichting

Hieronder volgt een klachtenbeeld, met voorbeelden van concrete realisaties.

- 2019: 40
- 2020: 49
- 2021: 42
- 2022: 38

Voor het werkjaar 2022 wat betreft de klachten zien we een lichte daling tegenover de voorgaande jaren. Dit kan te wijten zijn aan het feit dat we: 1/ in 2022 stillaan de Coronapandemie achter ons konden laten en het dagelijkse leven zich terug kon hervatten waardoor uitstappen in de natuur niet de enige vorm van vrijetijdsbesteding waren 2/ t.g.v. de klachten die we in 2021 hebben ontvangen, o.m. sterk ingezet op campagnes rond honden aan de leiband en zwerfvuil. Voor de campagne honden aan de leiband was er zowel op terrein visuele aanwezigheid via posters en borden maar hebben we ook ingezet op effectieve controles door onze boswachters en natuurinspecteurs. Op vlak van zwerfvuil hebben we voornamelijk via sociale media campagne gevoerd en hebben we kunnen meeliften met de campagne Mooimakers.

Voor 2023 wil ons agentschap in samenwerking met Sport Vlaanderen inzetten op hoffelijk gedrag tussen de verschillende recreanten in onze natuur- en bosgebieden.

Voor 2022 komt nog steeds de problematiek rond loslopende honden frequent naar boven. Echter zien we toch een positieve evolutie waardoor we dit jaar hierover minder klachten hebben ontvangen in vergelijking met de voorgaande jaren. De overige klachten die we ontvangen hebben, zijn klachten met verschillende onderwerpen. Gaande van klachten wegens overhangende takken over een privé perceel tot protest tegen de sloop van een boshut.

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.

- loslopende honden
- zwerfvuil
- bomen die dreigen om te vallen
- schade door kraaiachtigen, vos,…
- problematiek knijten
- klacht subsidie wolf
- klacht wegens optreden boswachter
- wegzakken oever vijver
- overlast aan BBQ zone
- last van overhangende takken

- klacht tegen ontbossing
- …

Met een totaal van 89 klachten scoren we voor 2022 beter dan vorig jaar toen we 100 klachten registreerden. Dit is een daling van 11%.

Enkele specifieke klachten en hun aanpak:

**Asbest in tuin**

Klacht waarbij werd meegedeeld dat door een storm asbestdeeltjes in een privé tuin waren gevlogen. De asbestdeeltjes waren afkomstig van een oude stal in een wei die in het bezit en beheer is van ANB. Er werd beloofd deze stal af te breken maar op het moment dat de klacht binnen kwam was dit nog niet gebeurd.

Er werd door ons een firma aangesteld om de afbraakwerken van de oude stal uit te voeren. De afbraak was normaal gepland in november 2021 maar omdat de bodem toen te nat was werden de afbraakwerken uitgesteld naar maart 2022. Nadien heeft de klachtindiener opnieuw contact opgenomen met ANB om mee te delen dat de stal afgebroken is en bedankte ons voor de correcte afhandeling.

**Moeilijke doorgang Platwijers Hasselt**

Telefonische klacht waarbij een moeilijke doorgang te voet en met de fiets aan de Platwijers te Hasselt te wijten aan  werken ter onzer kennis werd gebracht. De machines die het riet en gras maaiden hadden het pad veranderd in een modderpoel met putten.

De aannemer heeft na afloop van de werken de putten opgevuld en het pad gelijk getrokken zodat de modder kon opdrogen. De zone was een tijdelijk depot voor ons grasmaaisel. In het kader van het goedgekeurde natuurbeheerplan kunnen in deze zone de wandelpaden en werfwegen niet meer samen lopen en zal deze problematiek zich in de toekomst niet meer voordoen.

**Sloop boshut speelweide Linderonde**

We hebben verschillende klachten ontvangen houdende de sloop van een schuilhut gelegen aan de speelweide van de Linderonde in Heverleebos. Men was niet akkoord met de beslissing om deze schuilhut te slopen aangezien de klagers meenden dat deze schuilhut nog vaak gebruikt werd door verschillende doelpublieken (scholen).

Gelet op het feit dat de hut in een slechte staat was, had ANB beslist om deze hut af te breken. Met het oog op deze beslissing heeft ANB een rondvraag gedaan bij de nabijgelegen scholen. Deze scholen waren geen vragende partij voor het behoud van de hut. ANB heeft zich wel verder bevraagd over de situatie en in functie daarvan zullen we overwegen om de boshut te vervangen mogelijks op een betere locatie in de omgeving.

**Loslopende honden in domein 3 Fonteinen**

Klacht dat er veel hondeneigenaars hun honden laten loslopen in het domein 3 Fonteinen. Vraag aan ANB om hierop meer controle uit te voeren.

De honden die loslopen in het domein 3 Fonteinen moeten aan de leiband. In het domein is het politiereglement van toepassing en moet de politie optreden en indien nodig boetes uitschrijven. Ondertussen heeft ANB hier een hondenlosloopzone gerealiseerd waardoor we hopen dat we het probleem voor een stuk hierdoor kunnen oplossen. Ook werd in het nabij gelegen domein Klein Hoogveld een hondenlosloopzoneingericht.

**Overwoekering riet op privé terrein**

Achter het  perceel van de klagers bevindt zich een weiland met vijvers beheerd door ANB. Dit weiland werd opgekuist en herbestemd als hooiland alsook de vijvers die zich op het weiland bevonden werden opgekuist voor het uitzetten van gesteriliseerde brulkikkers. Door de overwoekering van riet aan de grens met hun privé eigendom was het niet meer mogelijk om de haag te scheren en was er ook overwoekering naar hun gazon toe.

We hebben met de betrokkene contact opgenomen om te melden dat onze arbeiders de strook op ons domein langsheen de scheidingshaag zullen maaien. Later zal de boswachter bekijken of er meer structurele maatregelen mogelijk zijn om dit probleem in de toekomst te vermijden.

### 3.5.3 Niveau beleidsdomein

#### 3.5.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen

Geen.

#### 3.5.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten

In uitzonderlijke gevallen is het ten gevolge van de werklast 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

#### 3.5.3.3 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering

Intern zal er een nieuwe applicatie ontwikkeld worden om de klachten te registreren, te beantwoorden en te bewaren. Er wordt voorzien dat deze applicatie dit jaar kan geïmplementeerd worden.

De applicatie zal er voor zorgen dat de dienstverlening jegens de burger vereenvoudigd kan worden en kan verbeteren. Bovendien is het de bedoeling om in de toekomst te evolueren naar een volwaardig klachtenmanagement (ipv klachtenbeheer).

## 3.6 Agentschap Onroerend Erfgoed

### 3.6.1 Cijfergegevens

| | |
|---|---|
| Entiteit | Agentschap Onroerend Erfgoed |
| Klachtencoördinator | Anthony Suykens |
| Contactgegevens klachtencoördinator | anthony.suykens@vlaanderen.be |

- Totaal aantal klachten: 7
- Aantal ontvankelijke klachten: 7
  *(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 3
  *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---|---|
| Overeenstemming met het recht | 1 |
| Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen | 2 |
| Redelijkheid en evenredigheid | 3 |
| Deugdelijke correspondentie | 1 |

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 2

### 3.6.2 Toelichting

#### 3.6.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen (aard klachten, tendensen)

De klachten in 2020 zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

| | |
|---|---|
| Applicaties Onroerend Erfgoed | / |
| Werking medewerker(s) | / |
| Verwaarlozing onroerend erfgoed | 1 |
| Premies | 5 |
| Financiering | 1 |
| Advisering | / |
| Archeologie | / |
| Auteursrechten | / |
| Andere | / |

Een dossier betreffende verlaging verkoopbelasting voor verschillende lofts in één beschermd monument (Loods23 te Voorhavenlaan Gent) leidde tot een uitgebreid klachtendossier. Aanleiding was de klacht van één van de kopers van dergelijk appartement. Zij kregen immers de boodschap dat een attest voor de verlaging verkoopbelasting bij de aankoop van hun loft niet kon worden toegekend. Problematisch vanuit klachtenmanagement was vooral het feit dat voor enkele eerdere dossiers met een identieke inhoud wel degelijk een attest verlaging verkoopbelasting werd toegekend. Het agentschap bevestigde in dit dossier dat voor geen enkele aankoop in betreffende beschermde monument een attest kan worden toegekend en dus de reeds toegekende attesten moesten worden ingetrokken. De foutief toegekende attesten zijn uiteraard betreurenswaardig, maar een correcte toepassing van de regelgeving inzake verlaging verkoopbelasting leidt tot bovenstaande als enige correcte beslissing. Intussen tekenden enkele eigenaars beroep aan bij de Raad van State tegen bovenstaande beslissing. Deze beroepsprocedure is hangende.

Dit dossier toont vooral aan dat de correcte toepassing van de regeling vermindering verkoopbelasting geen evidentie is, zowel voor de medewerkers van het agentschap Onroerend Erfgoed zelf, de klant die er beroep op wenst te doen als de notarissen die de regeling dienen op te nemen in de authentieke akte.

#### 3.6.2.2 Concrete realisaties algemeen

**Communicatie met de klant**

In 2022 zette het agentschap in op herhalingscommunicatie over de verschillende vormen van financiële ondersteuning voor werken aan erfgoed.

Al enkele jaren zetten we proactief in op de **communicatie over de attesten voor belastingvermindering**. In 2022 herhaalden we de succesformule van de voorbije jaren.

We communiceerden 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 …

Hetzelfde deed het agentschap met **de herhalingscommunicatie over de erfgoedpremie via oproep.** 2022 was het tweede jaar dat we met een oproep werkten. We herbruikten het geanimeerd instructiefilmpje van het jaar ervoor en verspreidden het via alle kanalen. We maakten vooraf opnieuw checklists per oproep die we samen met de aanvraagformulieren verspreiden. Zo konden kandidaten hun dossier goed voorbereiden om met minder problemen een aanvraag in te dienen. We organiseerden opnieuw informatieve webinars tijdens de werkuren en avonduren om zoveel

mogelijk mensen de kans te geven vragen te stellen. Deze webinars werden flink gesmaakt. We passen deze formule in 2023 daarom ook toe op de Onroerenderfgoedprijs. In de drie maanden dat we een oproep online plaatsen voor kandidaturen, organiseren we een soortgelijke webinar waarin kandidaten heel praktische vragen kunnen stellen over hun indiening.

#### 3.6.2.3 Concrete realisaties intern

**De fiscale voordelen voorzien voor werken aan onroerend erfgoed (meer bepaald vermindering personenbelasting en verlaging schenk- en verkoopbelasting) worden geëvalueerd in de loop van 2023.** Vanuit het klachtenmanagement is dit initiatief toe te juichen. Zowel uit formele klachten als uit algemene communicatie met de klant blijken deze procedures onvoldoende duidelijk. De toepassing in de praktijk leidde meermaals tot problemen met als culminatie het bovenvermelde klachtendossier betreffende de Voorhavenlaan in Gent. Een grondige herziening van deze procedures en eventuele bijhorende aanpassingen aan de regelgeving dringen zich op.

Uit het klachtenbeeld van 2021 komen geen verdere specifieke voorstellen voor de interne **werking of beleidsaanbevelingen naar voor.**

## 3.7 VLM

| | |
|---|---|
| Entiteit | Vlaamse Landmaatschappij (VLM) |
| Klachtencoördinator | Hilde Janssens |
| Contactgegevens klachtencoördinator | klachten@vlm.be |

### 3.7.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 18
- Aantal ontvankelijke klachten: 13
- (*naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven*)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 7 *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*
- Gegronde klachten : 3
- Deels gegronde klachten : 4

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing | / |
| Te lange behandeltermijn | 1 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | / |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 1 |
| Onheuse bejegening: | 1 |
| Andere:<br><br>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid<br><br>Efficiënte coördinatie<br><br>Gelijkheid & onpartijdigheid<br><br>Overeenstemming met het recht | <br><br>1<br><br>1<br><br>1<br><br>1 |

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 7
- Opgeloste klachten : 7
- Deels opgeloste klachten : /

## 3.7.2 Toelichting

### 3.7.2.1 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.

### 3.7.2.2 Algemeen klachtenbeeld 2022

Er werden 18[2] klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2022 tot 31 december 2022. Dit zijn 26 klachten minder dan in 2021.

Van de 18 klachten zijn 13 klachten ontvankelijk en 5 klachten onontvankelijk. Bij de 5 onontvankelijke klachten is de reden: "beleid en regelgeving" (1 – klacht Mestbank), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (2 – klachten Mestbank), "VLM onbevoegd (2 – klacht FIT & Staf en klacht Mestbank).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer gegronde klachten dan ongegronde klachten: 4 deels gegronde, 3 gegronde klachten en 6 ongegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is volledig: de 7 (deels) gegronde klachten werden 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,

[2] In het klachtensysteem werden ook nog verscheidene meldingen geregistreerd die werden behandeld door de bevoegde diensten (zie verder in het verslag)

Landinrichting en Grondenbank, Afdeling FI-T[3] en de Stafdiensten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 14[4]) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (7) gevolgd door de klachten m.b.t. de Afdeling FI-T en Stafdiensten (3), de Landinrichting (1), Platteland (2) en de Grondenbank (1).

Door de bepaling die werd ingevoegd in artikel II.88 van het Bestuursdecreet heeft iedereen het recht om kosteloos een voorstel in te dienen of een melding te doen bij een overheidsinstantie over het functioneren van de Vlaamse Overheid, over het beleid van de Vlaamse Regering en over de Vlaamse regelgeving. De behandeling van meldingen werd door de wetgever niet vastgeklikt aan de klachtenbehandeling in het Bestuursdecreet. De uitgebreide procedurele waarborgen van de klachtenprocedure zouden immers overbodig zijn aangezien een melding niet noodzakelijk een conflictsituatie impliceert waarin de burger beschermd dient te worden tegen de (volgens de burger) tekortschietende overheid.[5]

Het klachtenmailadres is een van de vele kanalen waarlangs de burger zich tot de VLM kan wenden. In 2022 werden 28 meldingen ontvangen via dit kanaal. De meldingen ontvangen bij de VLM worden rechtstreeks overgemaakt aan de betrokken diensten die contact opnemen met de melder om er het juiste gevolg aan te geven. Dit zorgt ervoor dat deze meldingen efficiënter afgehandeld kunnen worden door personen met kennis ter zake. Op deze manier wordt de burger sneller geholpen. Aangezien deze meldingen niet als een klacht beschouwd worden, worden deze niet geregistreerd in het klachtenbeheersysteem van de VLM.  Dit neemt niet weg dat deze meldingen wel aanleiding kunnen geven tot een verbetering van de dienstverlening. Deze meldingen worden goed opgevolgd binnen de organisatie.

Hieronder worden enkele meldingen besproken en het gevolg dat hieraan gegeven werd door de bevoegde diensten.

Een melding die via het klachtenmailadres ontvangen werd ging over problemen met de automatische mails die verstuurd worden na indiening van een nieuwe aanvraag in het e-voorkooploket. De melder had deze niet ontvangen. Na controle door de bevoegde collega's bleek dat de mails wel verzonden waren. Aan de melder werd geantwoord naar welke mailadressen de mails zouden zijn verstuurd alsook werd gevraagd om de spamfolder te controleren. Daarnaast werden de mails voor de volledigheid naar het mailadres van de melder gestuurd en werd er

[3] Afdeling Facility, Informatiemanagement en -Technologie

[4] Klachten kunnen onder verschillende inhoudelijke categorieën worden ingedeeld

[5] Memorie van Toelichting bij het Bestuursdecreet p. 103-104.

gevraagd om problemen in verband met de applicatie in de toekomst rechtstreeks te sturen naar het e-mailadres van het e-voorkooploket.

Een andere melding ontvangen via het klachtenmailadres ging over natuurverbeteringswerken uitgevoerd in de buurt van de A11. Een moeraszone werd verbeterd via inrichtingswerken. Door de werken zou volgens de melder veel groen weggenomen zijn waardoor de vijvers in dit gebied zeer zichtbaar zijn. Dit is volgens de melder niet wenselijk voor de zilverreigers in dit gebied die liever beschermd zitten. Na rondvraag bij de bevoegde collega's blijkt dat de struiken enkel gesnoeid werden om toegang te verlenen naar de moeraszone voor de nodige werken. De struiken zullen snel weer groeien om de zone dicht te maken. De melder werd telefonisch gecontacteerd door de bioloog die meer duiding gaf bij de werken.

Daarnaast ontving de VLM vorig jaar een melding over een beekkant die aangetast werd door pesticiden. Volgens de melder is dit volledig in strijd met de wetgeving. De VLM is echter niet bevoegd om inbreuken op het gebruik van pesticiden vast te stellen. De melding werd daarom overgemaakt aan de bevoegde inspectiediensten van een andere overheidsinstantie.

Naar aanleiding van werken in de buurt van een woning, kreeg de VLM bericht van een melder over het overmatige opvliegende stof dat overlast veroorzaakte. Eerder werd er water gespoten om de hinder te beperken. De melder vraagt of er nieuwe maatregelen genomen kunnen worden. De bevoegde diensten hebben de melder hierover gecontacteerd en hebben opnieuw gebruik gemaakt van water om de overlast te verminderen.

Een andere melding via het klachtenmailadres van de VLM ging over de beschadigingen aan een fietsenparking door een voorjaarsstorm. De melder vraagt dat de VLM de nodige maatregelen neemt om deze te herstellen. Na rondvraag bij de bevoegde diensten bleek dat de fietsenparking aangelegd werd door de VLM, maar het onderhoud hiervan ligt bij een andere overheidsinstantie. Deze instantie werd op de hoogte gebracht van de nodige herstellingen en de melder werd in kennis gesteld van deze doorzending.

Via het klachtenmailadres van de VLM werd ook melding gemaakt van een slechte verkeerssituatie voor fietsers bij werken voor de aanleg van een nieuw fietspad. De fietsers dienden door de werken zich te begeven op onverharde en onverlichte stukken weg met slechte verkeersaanduidingen. Door de bevoegde diensten werd deze melding besproken op de werfvergadering van het project. De melder werd daarna ook persoonlijk gecontacteerd over de genomen maatregelen om de veiligheid van de fietser te verbeteren tijdens de werken.

Op het klachtenadres worden ook meldingen ontvangen met betrekking tot mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Deze meldingen worden niet geregistreerd in het klachtensysteem maar veel van deze meldingen hebben betrekking op de dienst Handhaving en 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. Een gelijkaardige mogelijkheid wordt de burger geboden op de webpagina

“klachten” van de VLM waar ook een mogelijke overtreding van het Mestdecreet kan gemeld worden. 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.

#### 3.7.2.3 Klachtenbeeld Mestbank & Mestbeleid 2022

In totaal werden 11 klachten geregistreerd die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. Van deze 11 klachten werden er 4 onontvankelijk en 7 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijk verklaarde klachten waren er 1 gegrond, 4 ongegrond en 2 deels gegrond.

De cijfers duiden op een verderzetting van de vermindering van het aantal behandelde klachten in vergelijking met de voorgaande jaren. In 2019 werden er 96 klachten behandeld die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. Dit aantal zakte tot 42 in 2020 en verminderde nog verder in 2021. Hierbij dient wel aangestipt te worden dat 2019 een uitzonderlijk jaar was op het vlak van het aantal behandelde klachten. Twee belangrijke factoren waren verantwoordelijk voor het groot aantal klachten dat er in dat jaar werden behandeld: enerzijds de lancering van een vernieuwde versie van het internetloket voor mesttransporten en erkende mestvoerders (de zogenaamde “nieuwe MTIL”) en anderzijds de wetgevende wijzigingen ten gevolge van de goedkeuring en invoering van het zesde mestactieprogramma. In 2020 waren deze pijnpunten duidelijk weggewerkt wat leidde tot een aanzienlijke vermindering van het aantal behandelde klachten. Voor 2021 waren er 34 geregistreerde klachten. De meest aannemelijke reden voor deze vermindering betrof het feit dat er in 2021 geen noemenswaardige wijzigingen waren aan de mestregelgeving, alsook het gegeven dat de Mestbank omwille van corona een meer flexibele houding had ten opzichte van bepaalde termijnen en deadlines.

Dit jaar zet de trend van minder geregistreerde klachten zich verder en is er een aantal van 11 geregistreerde klachten. De reden voor de verdere daling is niet met 100% zekerheid vast te stellen. Maar het lijkt dat verschillende elementen hebben bijgedragen aan de vermindering van het aantal klachten.

Een eerste element dat het lagere aantal klachten zou kunnen verklaren betreft het openbaar onderzoek dat gevoerd werd naar aanleiding van de Vlaamse PAS en het bijhorende plan-MER. Tijdens dit onderzoek konden alle belanghebbenden hun opmerkingen en bezwaren uiten met betrekking tot de Vlaamse PAS en het bijhorende plan-MER. Veel aspecten van de PAS hadden betrekking op elementen van het mestbeleid en de mestregelgeving. Op deze wijze was het dan ook mogelijk voor de betrokken landbouwers om via een andere weg dan de klachtenprocedure hun ongenoegen kenbaar te maken. Gelet op het grote aantal bezwaren dat werd ingediend is het niet ondenkbaar dat verschillende landbouwers ervoor opteerden om hun ongenoegen te uiten via het openbaar onderzoek, waar ze dit normaliter via de klachtenprocedure zouden hebben gedaan.

Een tweede element betreft het gegeven dat er in het jaar 2022 geen significante beleids-of regelgevingswijzigingen plaatsvonden. Het is een weerkerend fenomeen dat nieuwe regelgeving leidt tot een toename van het aantal klachten. Dit omwille van het feit dat de nieuwe regelgeving vaak botst met de gebruiken of gewoonten van bepaalde landbouwers, maar ook omwille van het feit dat nieuwe regelgeving in veel gevallen leidt tot de aanpassing van bepaalde applicaties bij de Mestbank, wat niet steeds meteen perfect verloopt. Dit jaar was er echter geen significante nieuwe regelgeving, waardoor er dus geen toename was van het aantal klachten.

Verder werd in 2022 ook een nieuw initiatief genomen om de berichtgeving vanuit de Mestbank verder te optimaliseren. In juni werd het Mestbankloket uitgebreid met een berichtenbox.

Met de berichtenbox wordt op het Mestbankloket een tool aangeboden om op een overzichtelijke manier de communicatie van landbouwers met de Mestbank te beheren. Het grote voordeel van de berichtenbox, is dat alle berichten van de Mestbank met betrekking tot de landbouwer of uitbater, op 1 centrale plek terug te vinden zijn op het Mestbankloket. De berichten worden onderverdeeld in actieberichten, belangrijke meldingen en overige berichten. Bij elk actiebericht is een einddatum zichtbaar. Voor het werken met de berichtenbox is ook een handleiding beschikbaar ten behoeve van de gebruikers ervan.

Terzijde kan ook de aandacht gevestigd worden op het feit dat niet alle berichten die de VLM via het klachtenmailadres ontvangt, beschouwd worden als klachten. Zo werden vorig jaar 36 berichten ontvangen via het klachtenmailadres, waarvan er 8 beschouwd werden als klacht en 28 als gewone meldingen. Die meldingen hadden betrekking op een veelheid van onderwerpen: een buur die mest op de verkeerde wijze uitrijdt, een vraag om informatie of de melding dat een bepaalde applicatie niet naar behoren werkt, deze meldingen werden door de klachtenbehandelaars naar de inhoudelijk betrokken diensten  doorgestuurd voor verdere behandeling.

Een overheersend thema is er dit jaar niet bij de klachten die betrekking hebben op de Mestbank. Door de afwezigheid van een grote hervorming of aanpassing van de relevante regelgeving dient dit niet te verwonderen. Ook werkten de verschillende applicaties van de Mestbank, die in het verleden wel eens het onderwerp konden zijn van een groot aantal klachten, in het jaar 2022 naar behoren. De onderwerpen van de klachten in 2022 waren zeer gevarieerd. Het ging hierbij onder meer over het functioneren van het kunstmestregister, het aantal bezoeken dat de toezichthouders van de Mestbank aan een bepaald bedrijf brachten, de toepassing van de regeling inzake de nulbemesting (die in bepaalde gebieden geldt) of een meer algemeen ongenoegen over de negatieve aspecten van de vanggewasverplichting.

Uit de analyse van de klachten inzake de werking van de Mestbank blijkt wel dat de klachtenprocedure nog steeds zijn meerwaarde heeft. Eén van de klachten die gegrond werd verklaard, betrof de volgende situatie: aan een landbouwer werd een administratieve geldboete opgelegd wegens het niet voldoen aan de vanggewasverplichting in 2021. De landbouwer in kwestie tekende hier bezwaar tegen aan en stelde dat hij verkeerdelijk op zijn aangifte had aangegeven dat hij bepaalde vanggewassen niet had ingezaaid, maar dat de vanggewassen in werkelijkheid wel degelijk tijdig waren ingezaaid. Bij zijn bezwaar en daaropvolgend willig verzoek voegde de

landbouwer in kwestie verantwoordingsstukken toe die zijn standpunt moesten ondersteunen. Nadat de Mestbank zowel zijn bezwaar als willig verzoek ongegrond had verklaard richtte de landbouwer zich tot de klachtendienst van de VLM. Die stelde dat de klacht van de landbouwer gegrond was. De klachtenbehandelaar kwam tot deze conclusie niet zozeer op basis van de verantwoordingsstukken, maar wel op basis van het gegeven dat een familielid van de klager zich (wat de relevante feiten betrof) in exact dezelfde situatie bevond. Ook dit familielid had een administratieve boete opgelegd gekregen wegens het niet voldoen aan de vanggewasverplichting in 2021 en had daaropvolgend de nodige verantwoordingsstukken voorgelegd. In tegenstelling tot de klager was het willig verzoek van dit familielid echter wel gegrond verklaard. De klachtenbehandelaar concludeerde dat, gelet op het gegeven dat er hier sprake was van een verschillende behandeling van twee identieke gevallen, de klacht gegrond was.

De kracht van de klachtenbehandeling komt hier duidelijk naar voor. Waar de administratie zich vooral concentreerde op de argumenten die specifiek betrekking hadden op de verzoeker in kwestie, voerde de klachtenbehandelaar een meer uitvoerig onderzoek, waar hij ook andere elementen, in casu de ongelijke behandeling van twee gelijke gevallen, in overweging nam om zo tot een conclusie te komen.

#### 3.7.2.4 Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2022

In totaal werden 2 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. De 2 klachten werden ontvankelijk verklaard, 1 klacht was ongegrond en 1 was deels gegrond.

In de categorie **landinrichting** werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was ontvankelijk en deels gegrond.

De deels gegronde klacht betrof fouten die de VLM volgens de verzoeker zou hebben begaan bij de uitvoering van werken in het kader van één van haar landinrichtingsplannen. Zo zouden er werkzaamheden aangevat zijn wanneer er enkel een voorlopige omgevingsvergunning voorhanden was maar nog geen definitieve. Daarnaast werd, volgens de verzoeker, de bekendmaking van het openbaar onderzoek over de aanvraag van de omgevingsvergunning niet aangeplakt op de voorgeschreven gele A2 affiche en ook niet op alle plaatsen waar het project grenst aan de openbare weg. Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek dat er inderdaad voorlopige werkzaamheden werden uitgevoerd, namelijk de tijdelijke opslag van grond op een terrein. De VLM heeft zich bij de verzoeker hiervoor verontschuldigd en deelde mee dat er geen andere voorlopige werken zouden plaatsvinden. De opslag van de grond op het terrein gebeurde vervolgens conform de verleende omgevingsvergunning. Voor de aanplakking heeft de VLM de geldende regelgeving betreffende de omgevingsvergunning gevolgd. Aangezien binnen het landinrichtingsplan een veelheid van werken zou worden uitgevoerd op locaties en wegen die allemaal verbonden zijn met één centrale straat, werd gekozen om aan het begin en het einde van deze centrale straat een affiche te hangen. De verzoeker diende klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht niet verder behandeld aangezien de verzoeker vooral misnoegd bleek te zijn over het project zelf.

Met betrekking tot categorie **grondenbank** werd 1 klacht geregistreerd die ontvankelijk was, maar ongegrond.

De ongegronde klacht betrof de aankoop door de VLM van drie gronden gelegen in bosgebied via haar voorkooprecht natuur. De verzoeker haalt aan dat de VLM slechts op twee van de drie gronden een voorkooprecht bezit. De verzoeker dient voorrang te krijgen om de derde grond te kunnen verwerven. Na rondvraag bij de bevoegde diensten bleek dat de drie percelen gelegen zijn in de uitbreidingsperimeter van een Vlaams natuurreservaat. De VLM heeft deze percelen aangekocht via haar recht van voorkoop natuur. Op deze manier kan bijgedragen worden aan de instandhoudingsdoelstellingen binnen dit natuurreservaat waaronder "het realiseren van een aaneengesloten habitatwaardige boskern van 42ha". De gronden worden na de aankoop overgedragen aan het Agentschap voor Natuur en Bos. De verkoper verkocht drie gronden. De instrumenterende notaris kan beslissen dat wanneer de gronden één ruimtelijk geheel vormen deze niet gesplitst worden bij verkoop, maar allen worden aangeboden aan de houder van een Vlaams voorkooprecht. Bij aanvaarding oefent de koper het Vlaamse voorkooprecht voor het volledige goed uit en niet enkel voor het deel waarop het voorkooprecht rust. Dit wordt bepaald in artikel 9, tweede en derde lid, van het decreet van 25 mei 2007 houdende de harmonisering van de procedures van voorkooprechten. De verzoeker liet weten dat hij het antwoord van de VLM aanvaardt

#### 3.7.2.5 Klachtenbeeld Platteland 2022

In totaal werden 2 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op *beheerovereenkomsten.* Beide klachten werden ontvankelijk bevonden. 1 klacht is deels gegrond en 1 klacht is ongegrond.

De ongegronde klacht betrof de vrees voor brandgevaar op een van de gronden gelegen achter de tuin van de klager. Deze grond maakt het voorwerp uit van een beheerovereenkomst tussen de VLM en de eigenaar-landbouwer. Het perceel is gelegen binnen het beheergebied van het soortenbeschermingsprogramma akkervogels. Met de beheerovereenkomst wordt voldoende voedsel- en nestgelegenheid gecreëerd voor de bedreigde akkervogels. Door de lange aanhoudende droogte in de zomer van 2022 vreest de verzoeker voor brandgevaar op het perceel. De VLM begreep de bezorgdheden van de verzoeker, maar binnen de gesloten beheerovereenkomst kon zij geen maatregelen nemen om hieraan te verhelpen. Van de bevoegde diensten werd wel gevraagd om de brandveiligheid zoveel als mogelijk te waarborgen in de toekomst.

De verzoeker heeft vervolgens klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst. Op vraag van de Vlaamse ombudsman heeft de VLM de betrokken landbouwer gecontacteerd. Binnen de gesloten beheerovereenkomst mag de landbouwer vanaf 15 augustus maaien op het perceel. Telefonisch liet de landbouwer weten dat hij het perceel zou maaien vanaf de toegestane datum, te beginnen met de stroken langs de perceelsgrens. In augustus nam de VLM opnieuw contact op met de landbouwer nadat verzoeker aangaf dat er niet werd gemaaid. De landbouwer zou onmiddellijk overgaan tot

maaien bij een zachter klimaat, omwille van de droogte kon er nog niet veilig gemaaid worden. De verzoeker werd op de hoogte gebracht van het antwoord van de landbouwer.

De Vlaamse Ombudsman wees de VLM op de mogelijkheid om de factor 'brandgevaar' mee in rekening te nemen bij onze projecten en overeenkomsten door bv. vrije stroken zonder beplanting te voorzien tegen de perceelsgrens. Om bij toekomstige projecten de factor 'brandgevaar' mee in rekening te brengen wordt er een interne aanbeveling voorbereid.

De deels gegronde klacht kwam van een landbouwer die een beheerovereenkomst had gesloten met de VLM. Hij wou het zelf geen klacht noemen, maar eerder "kleine opmerkingen over de werking van de VLM voor de verbetering van de dienstverlening". Vooreerst betreurde hij de lange wachttijd tussen de terreincontrole en een uiteindelijke behandeling van zijn bezwaar. Van de VLM, zo vond de verzoeker, mag verwacht worden dat zij de bezwaren binnen een redelijke termijn behandelt. Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek inderdaad dat de landbouwer na 5 maanden een antwoord mocht ontvangen over diens bezwaar in plaats van binnen de gebruikelijke termijn van 4 maanden. De vertraging bij de behandeling van het bezwaar was te wijten aan de afwezigheid wegens ziekte van de betrokken medewerker van de VLM. Er zijn geen wettelijke termijnen voorgeschreven voor de behandeling van dergelijke bezwaren(willig beroep). De betrokken dienst werd daarom gevraagd om de gebruikelijke termijn van 4 maanden zoveel als mogelijk te volgen. Verder was het voor de landbouwer ook niet duidelijk welke sanctie hem werd opgelegd naar aanleiding van de terreincontrole. Hij had hier graag meer informatie over gehad en vond dat de VLM hem hier op voorhand beter over diende te informeren. Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek dat zij hierover al contact hadden opgenomen met de landbouwer. Zijn vragen omtrent de sanctie werden inmiddels beantwoord.

#### 3.7.2.6 Klachtenbeeld Stafdiensten en FI-T 2022

Een verzoeker kon de VLM gedurende een voormiddag niet bereiken omdat het antwoordapparaat was blijven opstaan van de avond ervoor. De klacht was gegrond en werd onmiddellijk opgelost.

In 2021 registreerden we ook twee klachten over de op bepaalde momenten moeilijke of niet bereikbaarheid van de (regionale) diensten. Die klachten legden in 2021 wel een onderliggend probleem bloot namelijk het niet naar behoren werken van het nieuwe telefonische onthaalsysteem dat werd uitgerold in april 2021.

De problemen met de bereikbaarheid hadden voornamelijk te maken met het aangeleverde softwarepakket dat op bepaalde momenten vastliep waardoor het onthaal gedurende een bepaalde periode moeilijk of niet bereikbaar was. Er ontbraken eveneens een aantal technische functionaliteiten die essentieel zijn voor een normale telefoonafhandeling. Tijdens het jaar 2021 werd door de bevoegde dienst de telefoonprovider hierover op verschillende wijzen aangesproken (ook op dwingende wijze door ingebrekestelling) alsook de ontwikkelaar van de software gezien deze

werking veel frustratie veroorzaakte bij de onthaalbedienden en de burger en tot imagoschade van de VLM leidt.

Er werden in het jaar 2021 door de bevoegde dienst bij de VLM al 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 was in 2021 nog niet feilloos maar werd wel verder opgevolgd om zo de laatste problemen te kunnen wegwerken en te komen tot een oplevering van het project in 2022 wat ook gelukt is. De bevoegde dienst blijft dit project wel continue opvolgen en blijft waakzaam bij updates en nieuwe versies van de software. Om die reden werd ook voorzien in een back-up systeem dat ervoor moet zorgen dat in geval van problemen van telefonische bereikbaarheid er onmiddellijk kan geschakeld worden en de bereikbaarheid van de centrale onthaalnummers verzekerd zijn. Er is ook een constante monitoring voorzien door de onthaalmedewerkers van problemen met betrekking tot de bereikbaarheid. Deze problemen worden gelogd en opgevolgd in het systeem van de telefoonprovider zodat het probleem kan achterhaald en opgelost worden.

Een andere gegronde klacht had betrekking op het onhoffelijk rijgedrag van een medewerker. De verzoeker meldt dat hij in een fietsstraat rakelings ingehaald werd door een voertuig met logo van de VLM waardoor de verzoeker even de controle verloor over de fiets.

Na onderzoek blijkt dat het inderdaad ging om een medewerker van de VLM die met een dienstvoertuig reed. De klacht werd overgemaakt aan de betrokken leidinggevenden van de medewerker om er het nodige gevolg aan te geven. De leidinggevenden hebben het betrokken personeelslid tijdens een gesprek hierover aangesproken en de verdere inhoud van de klacht met de betrokken medewerker besproken.

De medewerker betreurde dit voorval en besefte dat dergelijk gedrag ten overstaan van de fietser niet hoffelijk was.

Tijdens het gesprek werd duidelijk gemaakt door de leidinggevenden dat een onhoffelijk rijgedrag en een rijgedrag dat indruist tegen de verkeersregels door een medewerker die een dienstvoertuig gebruikt, niet getolereerd kan worden en een weerslag kan hebben op het imago van de VLM en het vertrouwen van het publiek in de VLM kan schaden.

De medewerker was bereid zijn excuses telefonisch over te brengen aan de verzoeker. De verzoeker vond dit niet nodig en was tevreden over het feit dat er een gesprek was gevoerd met de leidinggevenden over het voorval en dat de medewerker zich realiseerde dat zijn gedrag niet zo hoffelijk was op dat moment.

Een onontvankelijke klacht had betrekking op een eigenaar van een appartement die zich erover beklaagde dat hij schade had aan zijn gevel door aflopend regenwater van zijn buur. De VLM is hier niet voor bevoegd en de klager werd doorverwezen naar andere instanties.

#### 3.7.2.7 Concrete realisaties

Zie vorige.

#### 3.7.2.8 Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen

Zie vorige.

### 3.7.3 Niveau beleidsdomein

#### 3.7.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen

Zie vorige.

#### 3.7.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden 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 verzoeker meer duiding geven over het waarom van een bepaalde regel. In het antwoord aan de verzoeker 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.

#### 3.7.3.3 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering

/

## 3.8 Vlaamse Milieumaatschappij

| | |
|---|---|
| Entiteit | Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) |
| Klachtencoördinator | Philippe Helon |
| Contactgegevens klachtencoördinator | p.helon@vmm.be |

### 3.8.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 71
- Aantal ontvankelijke klachten: 12
- (*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

### 3.8.2 Toelichting

#### 3.8.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen

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 en dan meer concreet werd beslist om binnen het wettelijk voorziene kader via ambtshalve ontheffing ook de voorgaande heffingsjaren te herzien. Uit de klachtenbehandeling doorheen de jaren omtrent de heffingsdossiers blijkt nog steeds dat veel burgers 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. De

afgelopen maanden zijn er daarnaast ook heel wat meldingen geweest over valse e-mails betreffende een rioolbelasting die bedrijven ontvangen. De bedrijven die hiermee te maken krijgen, zijn niet altijd heffingsplichtig maar deze phishing-berichten zorgen vaak voor ongerustheid en verwarring.

Andere klachten hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Een aantal daarvan betreffen het onderhoud en beheer van de waterlopen waarvoor VMM bevoegd is. Andere klachten gaan eerder over negatieve ervaringen van burgers met personeelsleden van VMM (bijvoorbeeld het rijgedrag met dienstwagens).

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 de 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 instanties.

#### 3.8.2.2 Concrete realisaties

Het behandelen van klachten verloopt doorgaans veel vlugger dan toegestaan door de in de regelgeving voorziene termijnen. De klager ontvangt meestal binnen enkele dagen een antwoord. De interne samenwerking verloopt dus vlot wat resulteert in een spoedige afhandeling.

#### 3.8.2.3 Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen

Momenteel is men intern aan een systeem aan het werken om het digitaal factureren van het heffingsbiljet mogelijk te maken. Deze bijkomende mogelijkheid heeft geen enkel mogelijk negatief gevolg voor de heffingsplichtige maar verkleint de kans op discussies over het al dan niet ontvangen van een zending via de post.

## 3.9 Vlaams Energie- en Klimaatagentschap

| | |
|---|---|
| Entiteit | Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA) |
| Klachtencoördinator | Frederik Dewaele |
| Contactgegevens klachtencoördinator | frederik.dewaele@vlaanderen.be |

### 3.9.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 28
- Aantal ontvankelijke klachten: 28
  (*naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven*)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 1
  *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing | |
| Te lange behandeltermijn | |
| Ontoereikende<br><br>informatieverstrekking | |
| Onvoldoende bereikbaarheid | |
| Onheuse bejegening: | 1 |
| Andere: | |

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten:

### 3.9.2 Toelichting

#### 3.9.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen

**Inleiding**

Dit rapport over het kalenderjaar 2022 is het tweede 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 werden overgedragen.

Het klachtenbeeld voor het jaar 2021 én 2022 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.

Hoewel kwantitatief gezien minder dan in 2021, ging een derde van de ingediende klachten in 2022 nog steeds over de problematiek van 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 (28,5%), de sloop-en-heropbouwpremie (17,8%), de batterijpremie (7,1%), de toepassing van de EPB-regelgeving (7,1%), 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 van 2021, en ook in 2022, ontving 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. In 2022 betroffen de meeste klachten aangaande dit thema evenwel klachten van mensen die de premie te laat aanvroegen: men had immers slechts zes maanden de tijd om de premie aan te vragen. De Vlaamse overheid heeft nochtans hieromtrent actief via nieuwsbrieven, via de website energiesparen.be, via persberichten,… duidelijk, breed en actief gecommuniceerd over de voorwaarden en die zijn ook duidelijk in de geschreven media en het tv-nieuws aan bod gekomen. Ook in de laatste weken voor het verstrijken van de deadline heeft de Vlaamse overheid hierover via de media een waarschuwing uitgezonden, maar die werd spijtig genoeg niet door elke rechthebbende opgepikt.

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.

**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 toezichthoudende overheid voor de energieprestatieregelgeving en sanctioneert d.m.v. administratieve geldboetes die dossiers die niet in orde zijn met die regelgeving.

In 2022* zijn door het VEKA voor:

het niet indienen van de startverklaring 123 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 1568 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 2.860 hoorzittingsbrieven verstuurd en zijn 2.775 boetes opgelegd.

* Voor sommige boetes die in 2022 werden opgelegd werd de handhavingsprocedure in 2021 geïnitieerd. Voor een groot aantal van de verstuurde hoorzittingsbrieven in het najaar van 2022, worden pas boetes begin 2023 opgelegd.

Het overgrote deel van de EPB-plichtige bouwdossiers (ongeveer 93%) is in orde met de EPB-eisen. Dit is een lichte daling t.o.v. 2021. In 2022 werden 47.617 EPB-aangiftes ingediend, waarvan 3.209 of 6,73 % met een indicatieve boete van ≥250 euro. De administratieve geldboete wordt volgens artikel 13.4.6 van het Energiedecreet immers pas opgelegd als deze minstens 250 euro bedraagt. Het gros van de boetes wordt nog steeds veroorzaakt door het niet voldoen aan de ventilatie-eisen (bv. voor aangiften uit 2022 heeft van de 6,73% aangiftes die niet voldoen: ±73% een ventilatieboete, ±16% een E-peilboete en ±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 cumulatief opgelegd.

| **Indienjaar** | **Aantal ingediende EPB-aangiftes** | **Aantal ingediende EPB-aangiften, met indicatieve boete ≥250 euro** | **% met indicatieve boete ≥250 euro** |
|---|---|---|---|
| 2016 | 37.822 | 1.562 | 4,1% |
| 2017 | 38.041 | 1.703 | 4,5% |
| 2018 | 36.365 | 1.823 | 5% |
| 2019 | 40.526 | 2.445 | 6% |
| 2020 | 40.152 | 2.172 | 5,41% |
| 2021 | 48.967 | 2.864 | 5,85% |
| 2021 | 47.617 | 3.207 | 6,73% |

**EPC**

In het jaar 2022 werden er ongeveer 166.938 EPC's voor residentiële gebouwen opgemaakt, een stijging van 45% t.o.v. 2021. Een dergelijk EPC is tien jaar geldig en wordt gebruikt voor de verplichtingen bij de verkoop en verhuur en kan gedurende de geldigheidsperiode dus meermaals worden gebruikt. Tevens werden 409 EPC's voor publieke gebouwen opgemaakt wat een daling is t.o.v. van 2021 (519). Tot slot werden er 20.224 EPC Gemeenschappelijke Delen en 6309 EPC Kleine niet-residentiële gebouwen opgemaakt.

Het VEKA is de toezichthoudende overheid m.b.t. het naleven van de verplichtingen om over een EPC te beschikken. Het gaat in dit geval voornamelijk of het EPC aanwezig is op moment van te koop of te huurstelling, of aan de verplichte vermeldingen in advertenties is voldaan (sinds 2012 moet in elke commerciële publiciteit voor de verkoop en verhuur van een wooneenheid ook de energiescore van het gebouw vermeld worden), en of het EPC aan koper of huurder werd overgedragen:

In 2022 werden 675 controles uitgevoerd m.b.t. de aanwezigheid van het EPC bij verkoop en verhuur. Uit 91 dossiers bleek dat het EPC niet aanwezig was. Voor deze dossiers zal een handhavingsdossier worden geïnitieerd.

In 2022 werden 645 controles uitgevoerd m.b.t. de verplichte vermelding van het kengetal van het EPC in advertenties. In 107 gevallen bleek niet aan deze verplichting voldaan. Voor deze dossiers zal een handhavingsdossier worden geïnitieerd.

**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 2022 bij Fluvius ingediende, behandelde, goedgekeurde en afgewezen premie-aanvragen.

Het VEKA is als toezichthoudende overheid enkel bevoegd om na te gaan of de netbeheerders (en hun werkmaatschappij Fluvius) de in de regelgeving vastgelegde premievoorwaarden correct uitoefenen. Het agentschap heeft echter geen bevoegdheid m.b.t de kwaliteit van de daarbij verstrekte dienstverlening (bejegening, doorlooptijd,…). Het 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 echte telkens dat bij de formeel ingediende klachten de netbeheerder de regelgeving correct had toegepast en dat de burger eigenlijk bezwaar maakte tegen die regels.

Een belangrijke omwenteling is echter dat sinds 1 oktober 2022 de meeste premies van de netbeheerders zijn ingekanteld in de nieuwe “Mijn Verbouwpremie”, waarbij wordt gewerkt via een uniek loket[6]. Over klachten in het kader van de “Mijn Verbouwpremie” wordt via een afzonderlijk klachtenrapport gerapporteerd en maken zodoende niet het voorwerp uit van dit rapport.

Zitten momenteel niet in de scope van de Mijn Verbouwpremie zijn bijvoorbeeld de PV-premie en de labelpremie. Dit zijn net de twee REG-premies waar het VEKA de meeste klachten over ontving.

Wat de **labelpremie** betreft, was voorzien dat bij wie reeds een oude totaalrenovatiebonus (TRB) was geactiveerd, niet in aanmerking kwam voor de labelpremie. De TRB werd automatisch geactiveerd wanneer men een premieaanvraag bij Fluvius indiende voor een van de zeven investeringen die in aanmerking kwamen én was gekoppeld aan de woning. Dit hield ook in dat een koper van zo’n gebouw automatisch ook vast zat aan de TRB en niet kon overschakelen naar de labelpremie. Ook waren er een aantal eigenaars die vrijwillig liever zouden overstappen naar de (hogere) labelpremie.

Wat dat laatste betreft meende het VEKA dat dit nu eenmaal eigen was aan het systeem van de TRB versus de labelpremie, maar het VEKA had begrip voor de problematiek van de nieuwe eigenaars en adviseerde de minister om dat probleem aan te pakken. Via het besluit van de Vlaamse Regering van 2 december 2022 werden dan ook de voorwaarden aangepast:

[6] Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2022 tot oprichting van een uniek loket voor de aanvraag en behandeling van bepaalde woon- en energiepremies en tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010 en het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 (B.S.06/05/2022)

Investeerders die voor 1 januari 2021 al minstens één investering, vermeld in artikel 6.4.1/1/3 van het Energiebesluit, met eindfacturen tot en met 31 december 2020 hebben gedaan en daarvoor een premie aanvragen, komen niet in aanmerking voor de labelpremie, tenzij de termijn van vijf jaar, vermeld in artikel 6.4.1/1/3, eerste lid is verstreken. Als die termijn is verstreken dan kan men wel toegang krijgen topt de labelpremie maar dan dateert het energieprestatiecertificaat echter van na het verstrijken van de termijn, vermeld in artikel 6.4.1/1/3, eerste lid. Als de termijn van vijf jaar, vermeld in artikel 6.4.1/1/3, eerste lid, niet is verstreken, blijft de woning, het collectief woongebouw of de wooneenheid onderworpen aan de premievoorwaarden van de TRB, vermeld in artikel 6.4.1/1/3.

Investeerders die vanaf 1 januari 2021 de nieuwe eigenaar van de woning, het collectief woongebouw of de wooneenheid zijn geworden, komen wel in aanmerking voor de labelpremie. In hoofde van die nieuwe eigenaar wordt het recht op een geactiveerde TRB-voucher, vermeld in artikel 6.4.1/1/3, beëindigd

Wat de **PV-premie** betreft werden klachten ontvangen van burgers die over de toepassingsvoorwaarden klaagden. Een van de expliciete in de regelgeving vervatte voorwaarden om de premie te kunnen krijgen is dat de premie enkel kan worden toegekend als de geplaatste fotovoltaïsche installatie uiterlijk drie maanden na de indienstname bij de elektriciteitsdistributienetbeheerder werd aangemeld. Ook wordt de premie maar uitbetaald als er een digitale meter is geplaatst. De reden voor deze regel is tweeërlei: enerzijds dient die tot het garanderen van de veiligheid van het net en anderzijds beoogt ze ook het tegengaan van energiefraude. Het niet-aanmelden van zonnepanelen creëert immers een gevaarlijke situatie in geval de werknemers van Fluvius in uw wijk werkzaamheden aan het elektriciteitsdistributienet zouden uitvoeren. U kan zich wellicht het effect voorstellen van een actieve PV-installatie die wil blijven injecteren in het distributienet als die eigenlijk moet worden afgekoppeld voor het uitvoeren van werken. Het tegenhouden van de plaatsing van een digitale meter heeft dan weer als gevolg dat men van twee walletjes zou kunnen eten: enerzijds de terugdraaiende teller onrechtmatig langer behouden en anderzijds de premie opstrijken.

**SHP**

In 2022 werden er 537 premie-aanvraagdossiers voor de SHP ingediend (stap 1 binnen de 3 maanden na goedkeuring omgevingsvergunning) t.o.v. 329 in 2021. Er werden zo'n 424 dossiers ingediend na sloop van de woning (= stap 2). Er werden in 2022 zo'n 305 dossiers goedgekeurd. Er werden 115 dossiers afgekeurd (zowel na stap 1 als na stap 2) en 17 dossiers geannuleerd. Nog 218 dossiers 2021-2022 staat open.

Van de dossiers die in de periode 2019-2020 zijn ingediend (3997), zijn er 2627 goedgekeurd en uitbetaald, 361 geannuleerd, 726 geweigerd en 239 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 werd het einde van de premie reeds meermaals verlengd, recent nog bij besluit van de Vlaamse Regering van 2 december 2022 tot en met 31 december 2023). 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.

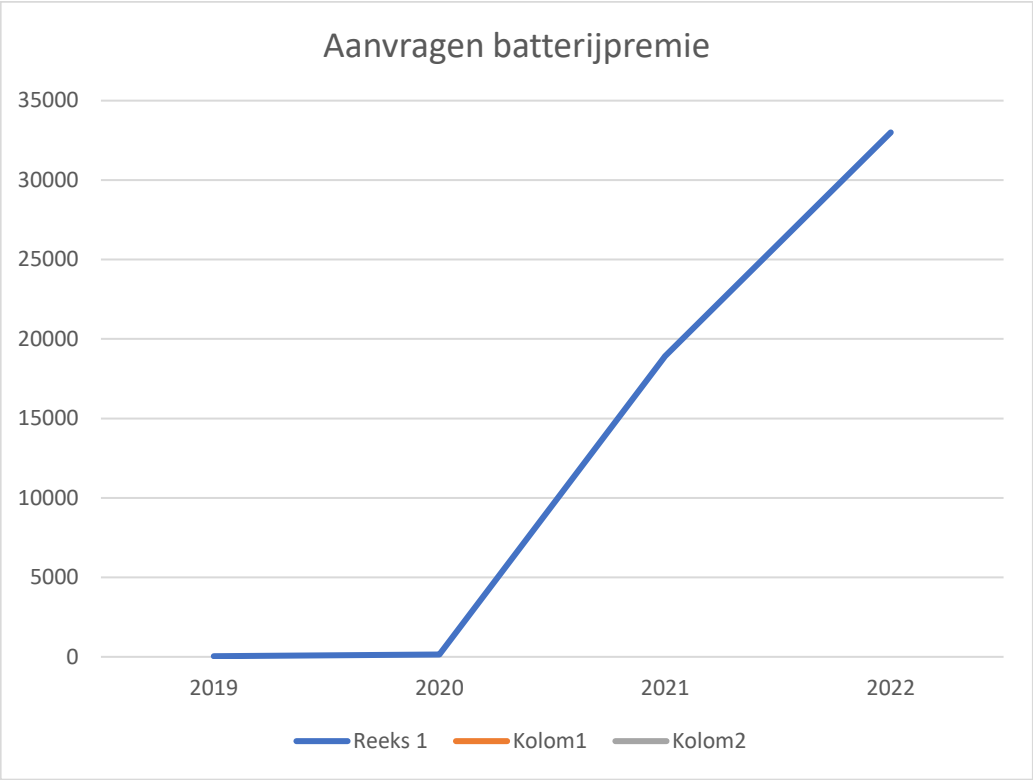
Een aantal andere klachten betroffen de inhoudelijke voorwaarden om de SHP te ontvangen: meer bepaald bleek de voorwaarde dat er geen zakelijk recht ten voordele van een rechtspersoon mag worden verleend een struikelblok in een aantal klachtendossiers.

**Batterijpremie**

De regelgeving (zowel de voorwaarden als de premiehoogte) aangaande de batterijpremier is in 2021 en 2022 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). Per 1 januari 2022 zakte opnieuw de premiehoogte. Dit alles werd ook via de website duidelijk gecommuniceerd.

Als men echter naar de cijfers op maandbasis kijkt, dan ziet men dat wat de premie betreft het in 2019 en 2020 over nog geen tweehonderd premieaanvragen in totaal ging. Sinds april 2021 nam het aantal aanvragen gestaag toe en in december 2021 is het zelfs helemaal geëxplodeerd (x5 ten

opzichte van november 2021, terwijl november op zich ook al x22 was ten opzichte van januari 2021). Wat het VEKA voor een grote operationele uitdaging stelt om al die aanvragen te kunnen verwerken: gaande van 39 aanvragen in 2019, naar 153 in 2020, naar 18.917 in 2021 en naar ongeveer 33.000 in 2022.




De Vlaamse Regering heeft ondertussen bij besluit van de Vlaamse Regering van 2 december 2022 echter beslist om die batterijpremie met ingang van 1 april 2023 stop te zetten. De premie suggereerde immers dat een thuisbatterij voor iedereen interessant is, terwijl dat niet zo is. Voor de eerste drie maanden van 2023 kan als overgangsmaatregel om de premie uit te faseren (en zo investeerders enige marge te geven voor reeds bestelde maar nog niet uitgevoerde investeringen) nog een premie van maximaal 850 euro.

**Varia**

Er werden ook klachten ontvangen aangaande:

- de premie voor micro-WKK (1), die werd afgeschaft voor fossiele WKK's
- bejegening (1)

#### 3.9.2.2 Concrete realisaties

Aanpassing reglementaire voorwaarden van de labelpremie (zie hoger).

#### 3.9.2.3 Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen

nvt

### 3.9.3 Niveau beleidsdomein

#### 3.9.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen

Geen

#### 3.9.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden 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.

#### 3.9.3.3 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering

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.

## 3.10 Aquafin

| | |
|---|---|
| Entiteit | Aquafin NV |
| Klachtencoördinator | Nico Van Gestel |
| Contactgegevens klachtencoördinator | Nico.vangestel@aquafin.be<br>03 450 41 17 / 0472 60 32 55<br>Ombudsdienst@aquafin.be – 03 450 45 45 |

### 3.10.1 Cijfergegevens

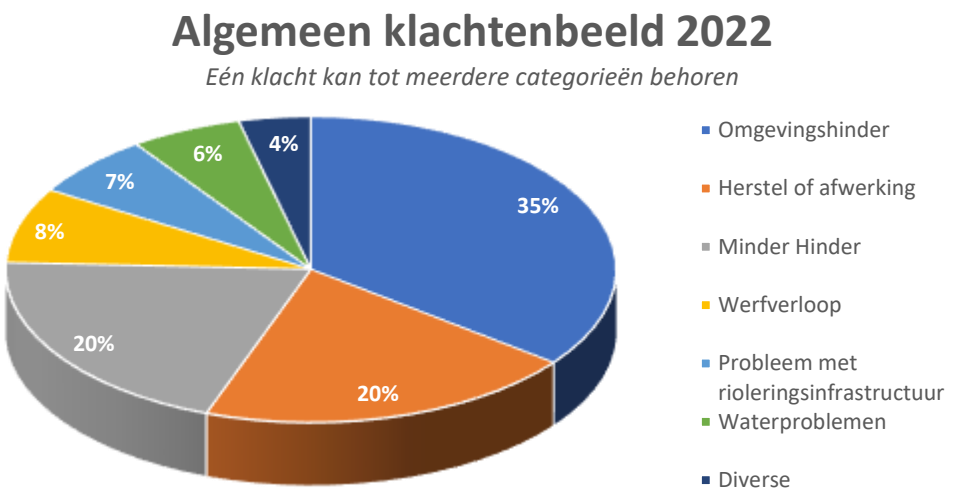
- Totaal aantal klachten: 369 (2021: 455)
- Aantal ontvankelijke klachten: 317 (2021: 402)
- *Ontvankelijkheid bij X klachten nog te bepalen* *8 (2021: 3)*
- Aantal gegronde klachten: 222 (*2021*: 265)
- Aantal deels gegronde klachten: 23 (*2021*: 38)
- *Gegrondheid bij X klachten nog te bepalen* *11 (2021: 5)*

| Ontvankelijkheid | Gegrondheid van ontvankelijke klachten |
|---|---|
| **Ja** | **317** |
| Deels gegrond | 23 |
| Gegrond | 222 |
| Nog te bepalen | 11 |
| Ongegrond | 61 |
| **Nee** | **44** |
| | 44 |
| **Nog te bepalen** | **8** |
| | 8 |
| **Eindtotaal** | **369** |

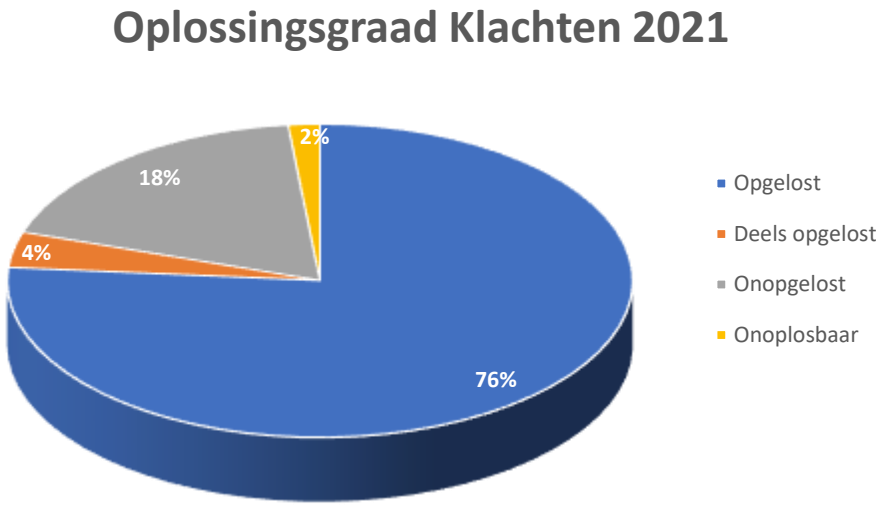
Voor de verdere analyse van het klachtenbeeld 2022 wordt enkel rekening gehouden met de klachten die ontvankelijk werden verklaard en minstens deels gegrond waren. Dat zijn in totaal 245 klachten.

## 3.10.2 Toelichting

### 3.10.2.1 Bespreking algemeen Klachtenbeeld




| | |
|---|---|
| **Omgevingshinder** | 102 |
| **Herstel of afwerking** | 58 |
| **Minder Hinder** | 58 |
| **Werfverloop** | 23 |
| **Probleem met rioleringsinfrastructuur** | 19 |
| **Waterproblemen** | 17 |
| **Diverse** | 11 |

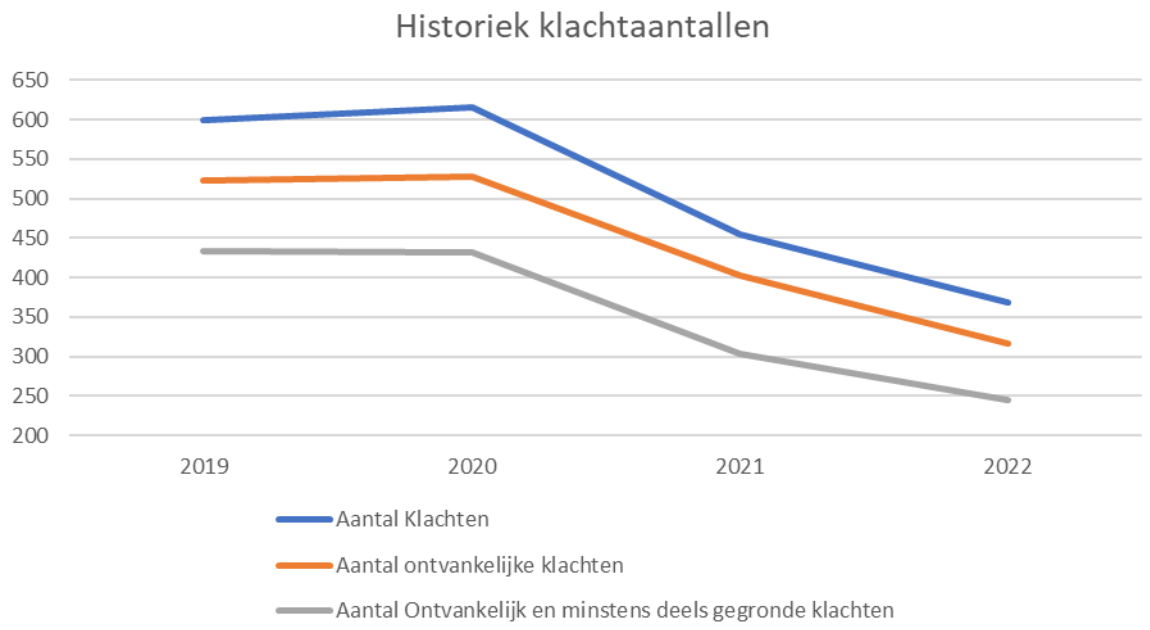


| Oplossingsgraad | Aantal |
|---|---|
| Opgelost | 187 |
| Onopgelost | 45 |
| Deels opgelost | 9 |
| Onoplosbaar | 4 |
| **Eindtotaal** | **245** |

De Ombudsdienst van Aquafin ontving in 2022 in totaal 369 klachten, waarvan 44 niet ontvankelijk bleken en bij 8 het ontvankelijkheidsonderzoek nog lopende is. Van de ontvankelijke klachten waren er 245 die minstens deels gegrond waren (222 gegrond en 23 deels gegrond).

Ten opzichte van 2021 betekent dit een daling van net geen 20%, zowel wat betreft het totale aantal klachten als wat betreft de minstens deels gegronde klachten. Hier is duidelijk een verschuiving merkbaar van “klachten” naar “vragen of meldingen”. Er werden in 2022 dan wel minder klachten genoteerd, het aantal vragen of meldingen steeg wél. Ook vorig jaar daalde het aantal klachten al aanzienlijk ten opzichte van het voorgaande jaar, met respectievelijk ruim een kwart voor de totale klachten en bijna 30% voor de minstens deels gegronde klachten. Deze daling kon echter grotendeels verklaard worden door één incident in 2020 dat resulteerde in een 50-tal gegronde klachten.

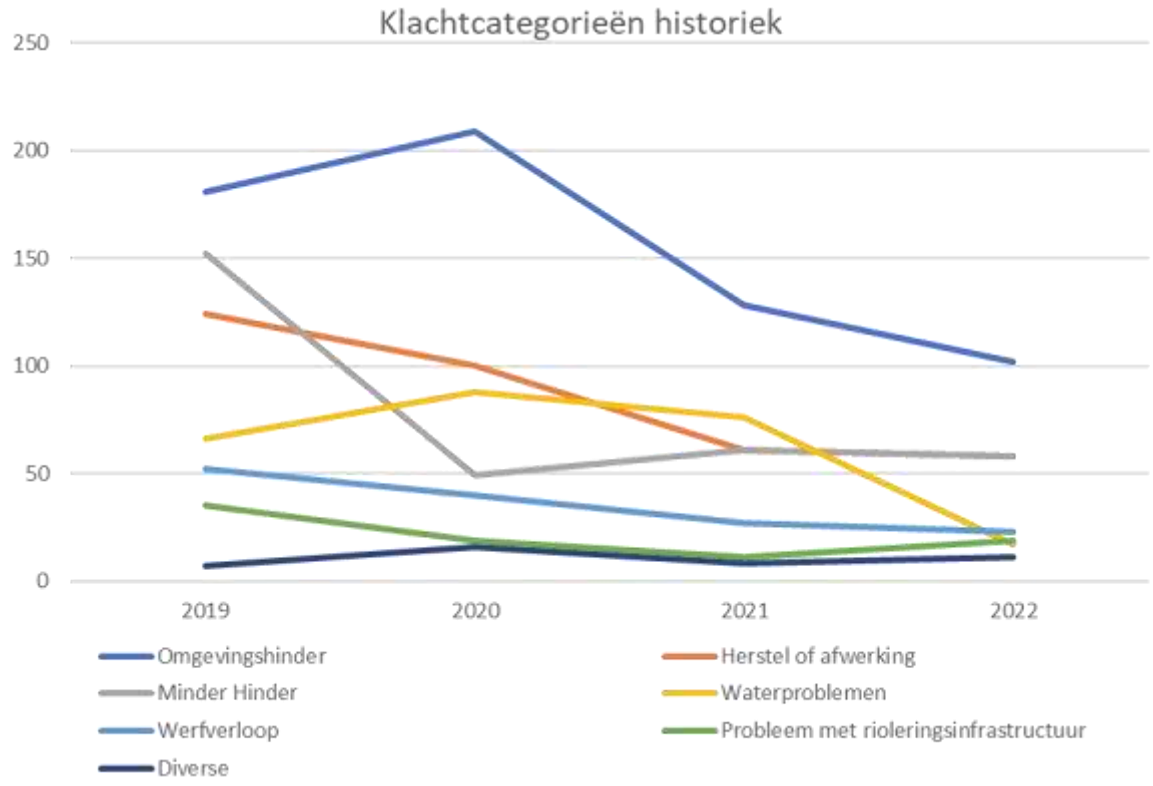
| | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
|---|---|---|---|---|
| *Aantal Klachten* | *599* | *616* | *455* | *369* |
| *Aantal Ontvankelijke klachten* | *523* | *527* | *402* | *317* |
| *Aantal Ontvankelijk & minstens deels gegronde klachten* | *434* | *431* | *303* | *245* |

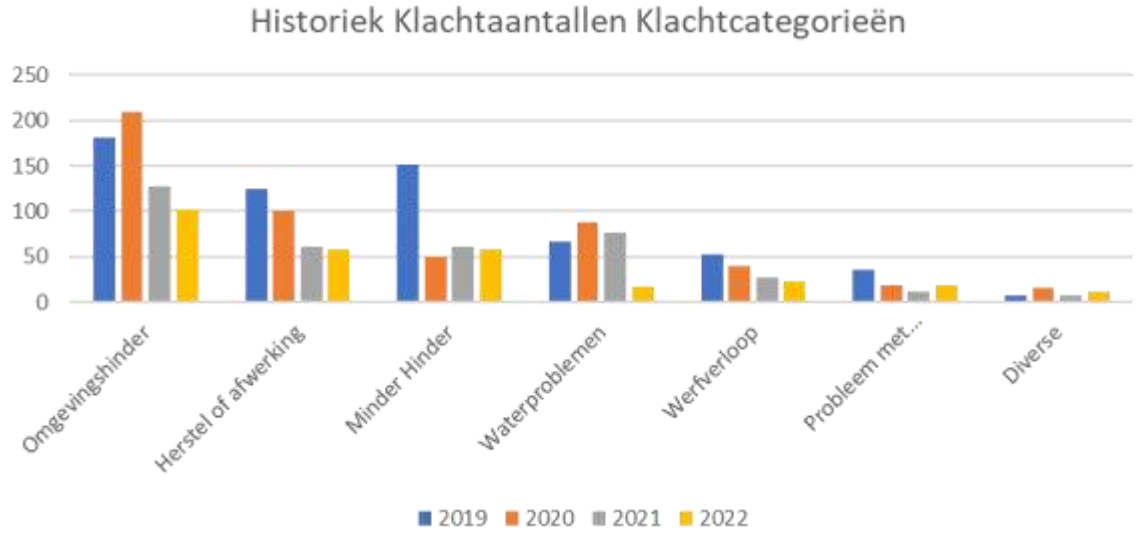



Vooral in de categorie “Waterproblemen”, en in mindere mate ook in de categorie “Omgevingshinder”, werden in 2022 duidelijk minder (minstens deels gegronde) klachten ontvangen dan het jaar voordien. Ongetwijfeld zullen de weersomstandigheden van 2022 hier een belangrijke rol in gespeeld hebben.

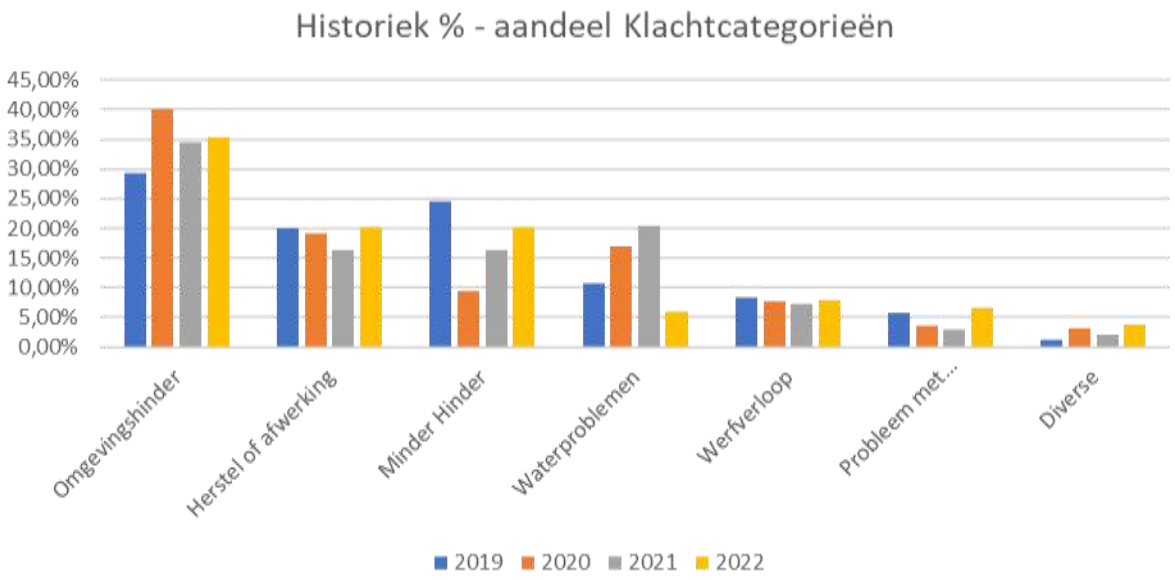
De overige categorieën kenden qua klachtenaantal min of meer een status quo met 2021, uitgezonderd een lichte stijging in de categorie “problemen met rioleringsinfrastructuur”. Het aandeel klachten binnen deze categorie in het totale klachtenbeeld was echter al beperkt, en blijft dat ook.

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | | **2022** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Omgevingshinder | 181 | 29,34% | 209 | 40,12% | 128 | 34,41% | **102** | **35,42%** |
| Herstel of afwerking | 124 | 20,10% | 100 | 19,19% | 61 | 16,40% | **58** | **20,14%** |
| Minder Hinder | 152 | 24,64% | 49 | 9,40% | 61 | 16,40% | **58** | **20,14%** |
| Waterproblemen | 66 | 10,70% | 88 | 16,89% | 76 | 20,43% | **17** | **5,90%** |
| Werfverloop | 52 | 8,43% | 40 | 7,68% | 27 | 7,26% | **23** | **7,99%** |
| Probleem met rioleringsinfra | 35 | 5,67% | 19 | 3,65% | 11 | 2,96% | **19** | **6,60%** |
| Diverse | 7 | 1,13% | 16 | 3,07% | 8 | 2,15% | **11** | **3,82%** |




Door de grote daling in het aantal geregistreerde klachten rond “Waterproblemen”, zakt ook het aandeel van deze klachtcategorie in het totaalbeeld aanzienlijk. De categorie “Omgevingshinder” blijft met ruim 1/3$^{e}$ de grootste in het totale klachtenbeeld. Daarnaast is er een lichte stijging voor de categorieën “Herstel of afwerking” en “Minder Hinder”. Samen zijn deze drie categorieën goed voor zo’n driekwart van het totale klachtenbeeld.  Niet onlogisch, aangezien klachten binnen deze categorieën gerelateerd kunnen worden aan drie kernprocessen van Aquafin, namelijk betrouwbare en performante installaties, versnelde uitvoering (van projecten) en transporteren en zuiveren van afvalwater.




Het jaar 2022 kende verschillende lange droogteperiodes, voornamelijk in de zomermaanden. De zomer van 2022 zal niet alleen de geschiedenisboeken ingaan als extreem zonnig, maar ook als extreem droog, met grote neerslagtekorten die statistisch gesproken slechts één keer om de vijftig jaar voorkomen (bron: VMM). Daar waar de maand juli in 2021 nog de natste julimaand in 40 jaar was (bron: KMI), was juli 2022 net het tegenovergestelde: met amper 5,2 liter water per vierkante meter historisch droog. In zo'n erg droog jaar is het dan ook niet verwonderlijk dat er minder (klachten rond) waterproblemen waren.

Een belangrijk beleidsprincipe in het klachtenmanagement van Aquafin blijft een snel en persoonlijk contact met al wie beroep doet op de Ombudsdienst. Dat wordt ook geapprecieerd door de burger, getuige het aantal ontvangen mails dat begint met "bedankt". Ook de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM), die een toezichthoudende functie heeft ten aanzien van Aquafin, is terecht van oordeel dat klachten snel en accuraat moeten worden aangepakt. In samenspraak met VMM werd dan ook een KPI opgesteld rond doorlooptijden van klachten. Vanaf 2023 zal de rapportering hierrond dan ook in lijn liggen met de afgesproken doelstellingen met VMM. Voor 2022 was de reeds bestaande doelstelling - iedereen die een klacht formuleert ten laatste na twee werkdagen feedback geven- nog van toepassing.

Met een gemiddelde responstijd van 0,58 dagen na ontvangst van de klacht door de Ombudsdienst werd deze doelstelling vlot gehaald. Net als in 2021 kon de Ombudsdienst in bijna 90% van de klachten 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).

Klachten komen echter niet alleen rechtstreeks bij de Ombudsdienst toe, maar worden soms ook aan werknemers van Aquafin overgemaakt. Het is dan belangrijk dat deze zo snel mogelijk hun weg vinden tot bij de Ombudsdienst. Het gebeurt wel eens dat dit ook wat tijd vergt, waardoor de

reactietijd op bedrijfsniveau – het tijdsverschil tussen het moment dat Aquafin als bedrijf in kennis wordt gesteld van de klacht en dat de indiener een eerste feedback ontvangt – iets hoger ligt. Met 1,3 dagen wordt echter nog steeds de doelstelling ruimschoots gehaald. Een gemiddelde dat echter nog verbeterd kan worden, aangezien ook in 2022 één klacht met 86 dagen een aanzienlijke tijd heeft nodig gehad om tot bij de Ombudsdienst te raken.

De meeste klachten waren, net als de afgelopen jaren, afkomstig van burgers. Dat was het geval in ruim 85% van de minstens deels gegronde klachten. Daarnaast werden 13 klachten (of 5,31%) geformuleerd door gemeenten en 9 (of 3,67%) door bedrijven. Zeven klachten (2,86%) bleken afkomstig van interne diensten en 4 (1,63%) van instanties als politie- of brandweerdiensten. Ook vanuit het Kabinet van de Minister en vanuit een belangengroep werd 1 klacht genoteerd (telkens 0,41%).

Zo'n 76% van de minstens deels gegronde klachten kon in 2022 opgelost worden, eenzelfde resultaat als in 2021. Daarnaast werd 4% deels opgelost en bleek iets minder dan 2% onoplosbaar. Ongeveer 18% van de ontvangen klachten werd dus niet opgelost, wat hetzelfde resultaat is als vorig jaar. Een deel daarvan zal mogelijks in de (nabije) toekomst nog opgelost raken. Het betreft hier immers vooral nog lopende dossiers of klachten die tot een verzekeringsdossier hebben geleid, waarvan de uitkomst nog niet bekend is en het resultaat dus – al dan niet voorlopig – nog een onopgeloste klacht is.

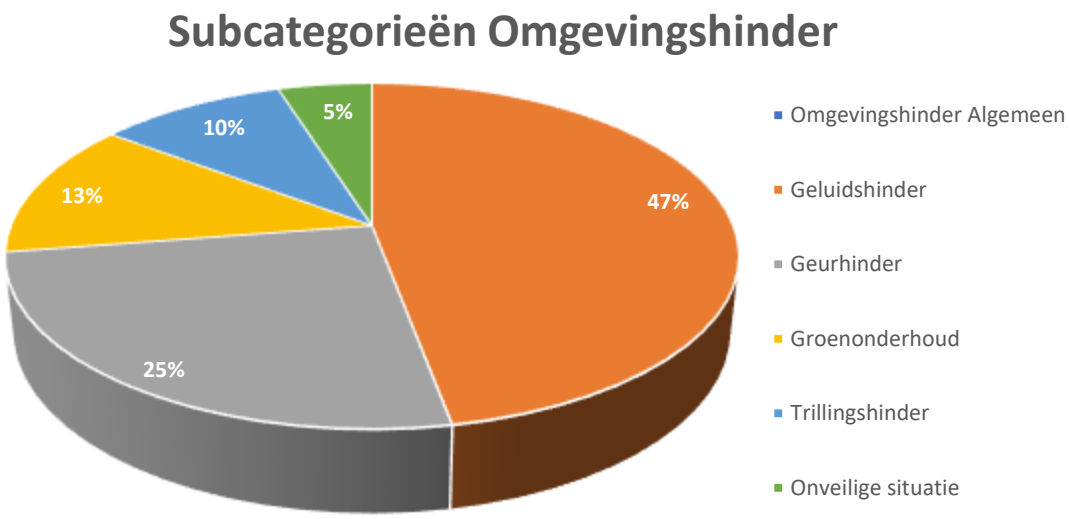
Voor de verdere analyse van het klachtenbeeld wordt enkel rekening gehouden met de klachten die ontvankelijk en minstens deels gegrond waren. Toch dient ook opgemerkt te worden dat het aantal niet-ontvankelijke klachten stijgende is. Vaak wordt meteen een link gelegd met Aquafin wanneer een klacht watergerelateerd is, zelfs wanneer Aquafin helemaal geen betrokken partij is (bijvoorbeeld wanneer het gaat over drinkwater). Ook de naamsverwarring van verschillende bedrijven of instanties wiens naam met "Aqua" begint – Aquafin, Aquaduin, AquaFlanders – resulteert in een aantal niet ontvankelijke klachten doordat ze aan de verkeerde verantwoordelijke gericht zijn. Het blijft voor de burger soms moeilijk om uit te maken wie waarvoor verantwoordelijk is en wie dan ook de juiste instantie is om een probleem bij aan te kaarten. Dat geldt overigens niet alleen voor de burger: ook gemeenten, drinkwatermaatschappijen of rioolbeheerders verwijzen soms ten onrechte door naar Aquafin. In sommige gevallen kloppen burgers ook bij Aquafin aan omdat de instantie waar men eigenlijk terecht wil moeilijk of niet bereikbaar is.

Hierna volgt een meer gedetailleerde analyse van de verschillende klachtcategorieën.

### 3.10.2.2 Toelichting Klachtenbeeld per categorie

**Omgevingshinder (102 klachten – 35,42 % klachtenbeeld)**

| | |
|---|---|
| **Omgevingshinder Algemeen** | 0 |
| Geluidshinder | 48 |
| Geurhinder | 26 |
| Groenonderhoud | 13 |
| Trillingshinder | 10 |
| Onveilige situatie | 5 |




Ruim 1/3e van alle minstens deels gegronde klachten van 2022 heeft te maken met "Omgevingshinder". Bijna de helft van dit type klachten gaat over geluidshinder, nog eens een kwart over geurhinder. We stellen vast dat deze klachten ook vaak samen optreden, veelal bij bouwwerken aan zuiveringsinstallaties; bij de bouw van nieuwe installaties of renovatie van bestaande. Ook pompstations liggen vaak aan de basis van klachten rond geluidshinder, net als losliggende riooldeksels. Die zorgen overigens ook voor de meeste klachten rond trillingshinder.

Vaak worden klachten gerelateerd aan losliggende riooldeksels in twee fasen opgelost: eerst wordt een tijdelijke oplossing voorzien, zoals bijvoorbeeld het aanbrengen van rubberen dichtingsringen als "schokdempers", in een later stadium volgt dan een definitieve oplossing. Die houdt vaak in dat het deksel vervangen wordt. Het is logisch dat dit enige tijd vraagt, maar toch stelt de Ombudsdienst vast dat de doorlooptijd van deze klachten al te vaak hoog oploopt, ook al krijgt de uitvoering van interne

werkopdrachten gekoppeld aan een klachtdossier prioriteit. Hierdoor behouden deze klachten een lange periode de status “onopgelost” en zal de oplossingsgraad ervan dus zeker nog stijgen.

Klachten rond geluids- en/of geurhinder vragen ook veruit het meeste tijd van de Ombudsdienst. Het betreft immers complexe problemen waarvan de oorzaak niet meteen duidelijk is en veel onderzoek vergt. Omwonenden van hinderlijke Aquafin-infrastructuur kunnen daar ook betrokken bij worden, door in een logboek gedetailleerde informatie te verzamelen die relevant kan zijn in het bepalen van de precieze bron van geluidshinder.

Het gaat dan voornamelijk om de exacte tijdstippen van hinder en het type geluid/geur. Aquafin kan deze gegevens dan koppelen aan intern beschikbare data – bijvoorbeeld aan- en afslagmomenten van pompen of de windrichting op het moment van hinder – om zo gerichter de bron van hinder te detecteren.

Wanneer die gekend is, is de conclusie vaak dat een aanpassing van de installatie nodig is om het probleem ten gronde op te lossen. Dergelijke aanpassingswerken vragen meestal een (aanzienlijke) investering, zowat qua arbeidsmiddelen als financieel. Hierdoor kan de doorlooptijd voor dergelijke klachten oplopen. In samenspraak met de Ombudsdienst wordt meestal wel bekeken of er geen tijdelijke maatregelen geïmplementeerd kunnen worden, die het probleem weliswaar nog niet oplossen maar er wel voor zorgen dat de hinder zo minimaal mogelijk blijft in afwachting van definitieve maatregelen.

De Ombudsdienst stelt vast dat er ook een heel aantal niet ontvankelijke klachten rond geurhinder bij Aquafin terecht komen. Het gaat dan om geurhinder afkomstig van rioleringsinfrastructuur die niet beheerd wordt door Aquafin. Toch wordt ook in die gevallen meteen aan Aquafin gedacht.

Bij geluidshinderklachten gelinkt aan werfactiviteiten zijn het traditioneel vooral de zware (bemalings)pompen die aan de oorzaak liggen. Overdag wordt deze hinder door buurtbewoners meestal wel geaccepteerd. Maar wanneer de geluidsoverlast de nachtrust van omwonenden verstoord, is dat meestal de aanleiding voor het doorsturen van een formele klacht. Het blijft dan ook belangrijk de locatie van de ingezette pompen zorgvuldig uit te kiezen en bij deze keuze al rekening te houden met eventuele geluidshinder voor de bewoners van vlakbij gelegen woningen. De nachtrust van de burger zo min mogelijk verstoren dient hier de eerste betrachting te zijn.

Het inzetten van zware machines is vaak een noodzaak bij de uitvoering van wegenwerken. Ook hier geldt hetzelfde principe: over het algemeen kan de burger wel begrip opbrengen voor de geluidshinder overdag, maar ligt dat een stuk moeilijker voor nachtelijke geluidshinder. De werken conform de wetgeving niet te vroeg opstarten is uiteraard een logische vereiste. Maar ook de aanlevering van zware materialen dient te gebeuren zonder de nachtrust van omwonenden te verstoren. Uit verschillende klachten blijkt echter dat dit niet altijd het geval is. Dergelijke klachten van nachtlawaai zijn dan vaak onoplosbaar aangezien het kwaad al geschied is. Toch kan er ook uit deze klachten geleerd worden, door de aannemers te informeren over de klachten en hen aan te manen om nachtelijke aanleveringen in de toekomst te vermijden.

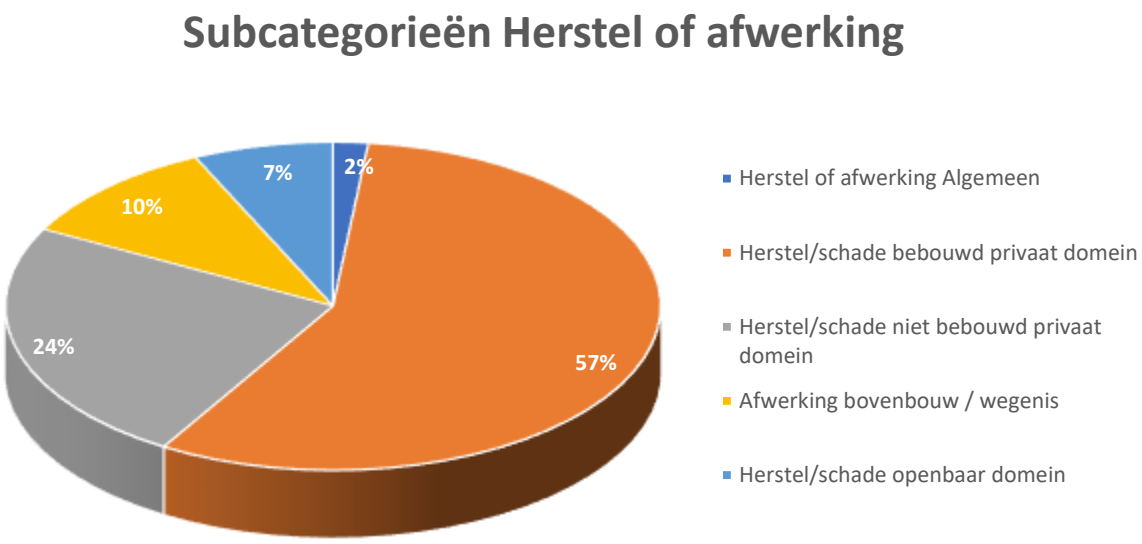
Geurhinderklachten ontstaan vaak nadat een gescheiden rioolstelsel werd aangelegd. Het daarmee gepaard gaande verplichte ontkoppelen van afval- en regenwater op privaat domein zorgt ervoor dat het afvalwater geconcentreerder is doordat het niet langer verdund wordt door regenwater. Het risico op geurhinder verhoogt dan wanneer er onvoldoende verluchting op de afvalwaterleidingen wordt voorzien. Daar waar in de niet-afgekoppelde situatie de regenpijpen nog voor verluchting zorgden, is dat in het gescheiden stelsel niet langer het geval. Hier dient men bij de opmaak van afkoppelingsplannen dan ook rekening mee te houden. De burger dient op zijn minst geadviseerd te worden voldoende verluchtingsmogelijkheden te voorzien. Dat betekent vaak wel een meerkost - de kosten voor werken op privaat domein zijn meestal immers ten laste van de burger zelf – maar deze is relatief beperkt in relatie tot het totale kostenplaatje en kan geurhinder en bijkomende kosten nadien voorkomen. Het is uiteindelijk die burger zelf die verantwoordelijk is voor het realiseren van een correct gescheiden stelsel dat voldoende beveiligd is tegen geurhinder vanuit het private afvoerstelsel.

Het is de taak van Aquafin, maar ook van gemeenten en/of gemeentelijke rioolbeheerders, om de burger voldoende te informeren en een afkoppelingsplan op te stellen dat de kostprijs voor die burger zo beperkt mogelijk houdt maar toch ook toekomstige geurhinder vermijdt.

Ten opzichte van vorig jaar halveerde het aantal klachten inzake onveilige situaties zowel in absolute aantallen als in aandeel in het klachtenbeeld. Aquafin werkt al enkele jaren intensief aan een verbeterd veiligheidsbeleid. Daarbij werd in eerste instantie gewerkt op de interne processen en regels. Ook het sanctioneringsbeleid naar aannemers die werken uitvoeren in opdracht van Aquafin werd aangescherpt. Het STOP-principe, dat iedere Aquafin werknemer het recht geeft een werf stil te leggen wanneer een onveilige situatie wordt opgemerkt, raakt meer en meer ingeburgerd. Ook de kortere opvolging inzake veiligheid van aannemers die reeds “op de vingers getikt” werden, wat kan leiden tot strengere sancties wanneer er na verloop van tijd onvoldoende verbetering merkbaar is, zorgt ervoor dat aannemers de veiligheidsprincipes van Aquafin meer en meer toepassen. Die gedragswijziging dient echter ook nog tot bij de onderaannemers door te sijpelen.

**Herstel of afwerking (58 klachten – 20,14 % klachtenbeeld )**

| | |
|---|---|
| **Herstel of afwerking Algemeen** | 1 |
| Herstel/schade bebouwd privaat domein | 33 |
| Herstel/schade niet bebouwd privaat domein | 14 |
| Afwerking bovenbouw / wegenis | 6 |
| Herstel/schade openbaar domein | 4 |

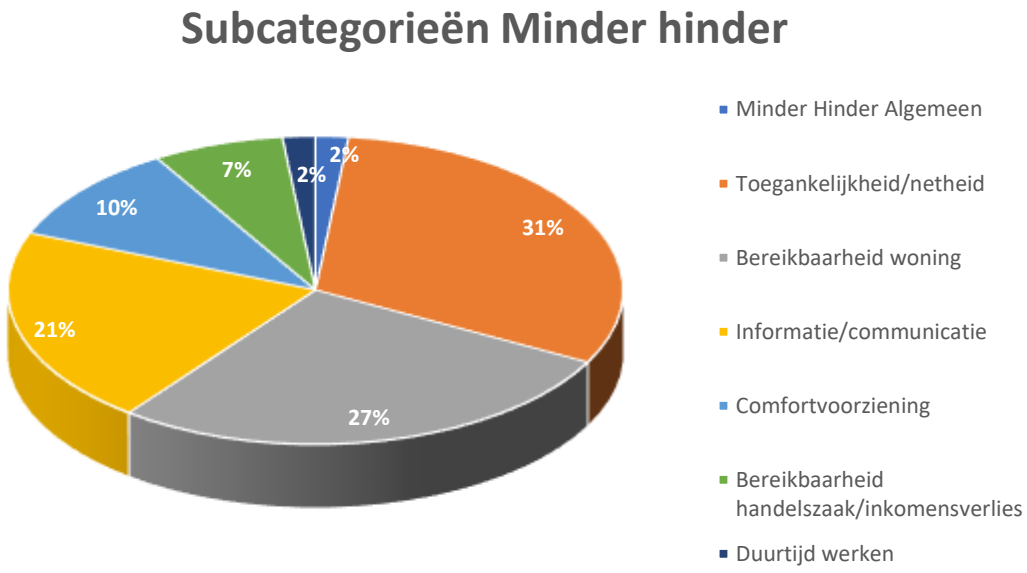



De meeste klachten rond herstel of afwerking gaan over (beperkte) schade aan woningen of bijhorende infrastructuur (opritten, omheiningen, …) en kunnen meestal door de aannemer die de rioleringswerken uitvoert opgelost worden. Dat gebeurt echter pas op het einde van een project, zodat de aannemer verschillende kleinere herstelwerken kan bundelen. Hierdoor kan de doorlooptijd voor het oplossen van dergelijke klachten soms wat oplopen.

Grotere schadegevallen resulteren steeds in een verzekeringsdossier, met als gevolg dat er bijkomend onderzoek van experts dient te gebeuren, waardoor de klachtafhandeling langer duurt. Deze klachten blijven dan langere tijd als “onopgelost” staan, tot er meer duidelijkheid is vanuit de verzekeringsmaatschappij(en). De oplossingsgraad van dergelijke klachten zal dus naar alle waarschijnlijkheid nog stijgen, wanneer de verzekeringskwestie volledig uitgeklaard is.

**Minder Hinder (58 klachten – 20,14 % klachtenbeeld)**

| | |
|---|---|
| **Minder Hinder Algemeen** | 1 |
| Toegankelijkheid/netheid | 18 |
| Bereikbaarheid woning | 16 |
| Informatie/communicatie | 12 |
| Comfortvoorziening | 6 |
| Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies | 4 |
| Duurtijd werken | 1 |




Het aantal ontvangen klachten rond Minder Hinder bleef quasi gelijk aan het aantal van vorig jaar – 58 in 2022 vs. 61 in 2021 – maar doordat er in 2022 in totaal minder klachten genoteerd werden, steeg het aandeel in het totale klachtenbeeld wel van 16,4% naar 20,14%.

Net als de voorgaande jaren zijn de 3 subcategorieën “toegankelijkheid/netheid”, “bereikbaarheid woning” en “informatie/communicatie” goed voor ruim driekwart van alle klachten rond Minder Hinder. Het aandeel klachten rond informatie/communicatie daalde wel van 30% naar 21%. Dit kan voor een deel verklaard worden door het frequenter inzetten van een werfmanager en/of werfcommunicator op grote werven (zie ook 5.1 Interne Verbeteracties/realisaties). Burgers kunnen dan rechtstreeks bij deze mensen terecht voor vragen, waardoor er minder formele klachten worden ingediend.

In het post corona tijdperk is thuiswerken ook meer ingeburgerd dan vóór de coronaperiode. Eind september bleek uit een onderzoek van de FOD Mobiliteit dat een derde van de Belgen minstens een

dag per week thuiswerkt. Dat is twee keer zoveel als voor corona (bron: De Tijd). Een beperkte doelgroep heeft hierdoor de mogelijkheid om bij het vaststellen van een probleem meteen rechtstreeks in gesprek te gaan met de uitvoerder(s) van rioleringswerken. Die kunnen dan vaak voor een snelle oplossing of een snel antwoord zorgen.

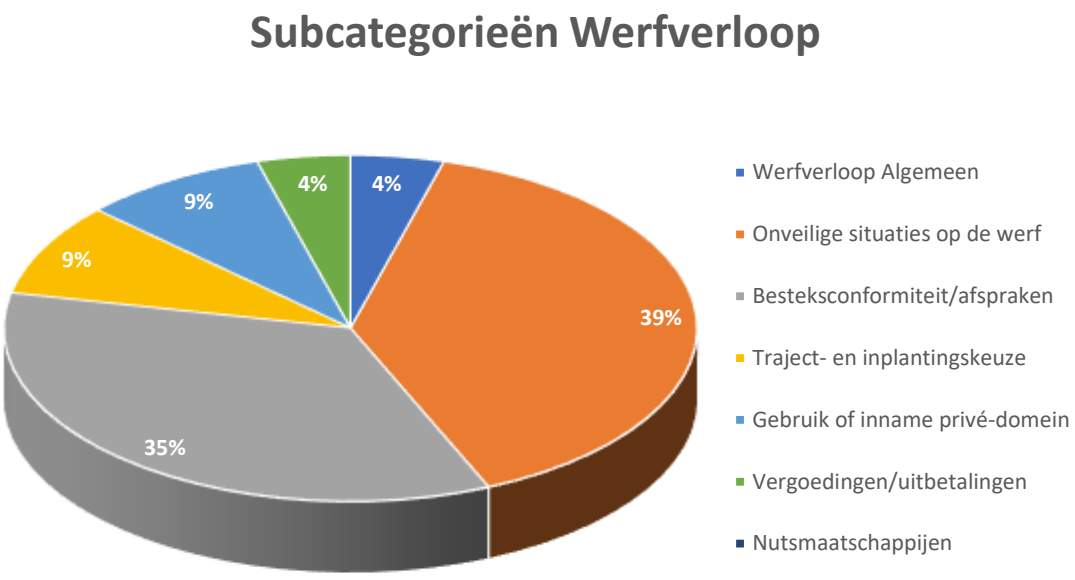
Het klachtenaandeel “toegankelijkheid/netheid” maakte dan weer een omgekeerde beweging en steeg van 18% in 2021 naar 31% in 2022. Ook hier speelt het toegenomen thuiswerken een rol: wie vaker thuis is, zal zich al sneller aan een moeilijkere toegankelijkheid storen.

Daarnaast blijft de (on)bereikbaarheid van woningen een bron van klachten, net als vorig jaar goed voor zo’n kwart van alle klachten rond Minder Hinder. Deze klachten zijn vaak slechts deels gegrond: het is onmogelijk om alle woningen steeds 100% bereikbaar te houden, wat vaak toch het verwachtingspatroon van de burger is. Uiteraard is het dan wel belangrijk om de bereikbaarheid toch zo maximaal mogelijk te houden en ervoor te zorgen dat woningen slechts beperkte tijd onbereikbaar zijn, wanneer de werken zich effectief vlak voor de betreffende woning bevinden. Een duidelijke communicatie hierrond kan klachten vermijden.

Bij klachten rond Minder Hinder valt het overigens op dat voor één klacht vaak verschillende redenen worden opgegeven. Er is dan ook een grote overlap tussen de 3 belangrijkste subcategorieën rond Minder Hinder-klachten.

**Werfverloop (23 klachten – 7,99 % klachtenbeeld)**

| | |
|---|---|
| **Werfverloop Algemeen** | 1 |
| Onveilige situaties op de werf | 9 |
| Besteksconformiteit/afspraken | 8 |
| Traject- en inplantingskeuze | 2 |
| Gebruik of inname privé-domein | 2 |
| Vergoedingen/uitbetalingen | 1 |
| Nutsmaatschappijen | 0 |




Het aandeel van de klachten rond Werfverloop bleef met net geen 8% min of meer gelijk ten opzichte van het jaar voordien. Een positieve vaststelling is zeker dat er veel minder klachten waren rond gebruik of inname van privaat domein. In het Ombudsjaarverslag 2021 werd benadrukt dat het betreden van private eigendom zonder voorafgaandelijke verwittiging, laat staan toestemming, echt *not done* is. De Ombudsdienst is dan ook tevreden te zien dat er in 2022 slechts twee dergelijke klachten genoteerd werden.

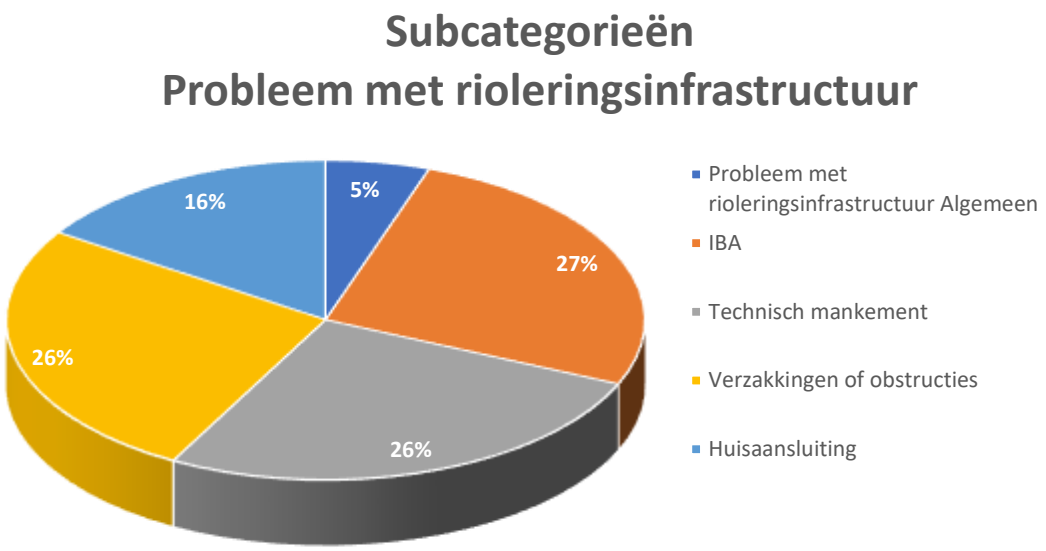
“Onveilige situaties” bleek in 2022 de voornaamste subcategorie bij de klachten rond werfverloop. Dit is vermoedelijk het gevolg van een versterkte nadruk op veiligheid, ook naar omwonenden toe. In infobrieven en op infomomenten wordt hen immers gevraagd om onveilige situaties steeds meteen te melden, zodat er zo snel mogelijk kan ingegrepen worden. “Veiligheid, daar werken we samen aan”, is het motto dat Aquafin hierbij hanteert. Het opvolgen van die oproep door omwonenden resulteert dan ook in een licht hoger aantal klachten rond veiligheid.

Omleidingen, en dan vooral ontbrekende of onduidelijke signalisatie van omleidingen, zijn hierbij een aandachtspunt. Uiteraard is veiligheid niet enkel belangrijk óp de werf, maar ook daarrond. Een (verkeers)veilige omgeving kan alleen bereikt worden wanneer de signalisatie duidelijk en volledig is.

Net als vorig jaar is ruwweg 1/3e van de klachten rond werfverloop gelinkt aan het niet nakomen van afspraken. In de meeste gevallen gaat het dan over afkoppelingswerkzaamheden die niet 100% volgens het opgestelde afkoppelingsplan werden uitgevoerd. Vaak is daar ook een goede reden voor – onverwachte aanwezigheid van leidingen die niet gekend waren bijvoorbeeld – maar werd die reden niet meegegeven aan de burger. Een betere communicatie zou een aantal van dergelijke klachten dan ook kunnen vermijden.

**Probleem met rioleringsinfrastructuur (19 klachten – 6,60 % klachtenbeeld)**

| | |
|---|---|
| **Probleem met rioleringsinfrastructuur Algemeen** | 1 |
| IBA | 5 |
| Technisch mankement | 5 |
| Verzakkingen of obstructies | 5 |
| Huisaansluiting | 3 |

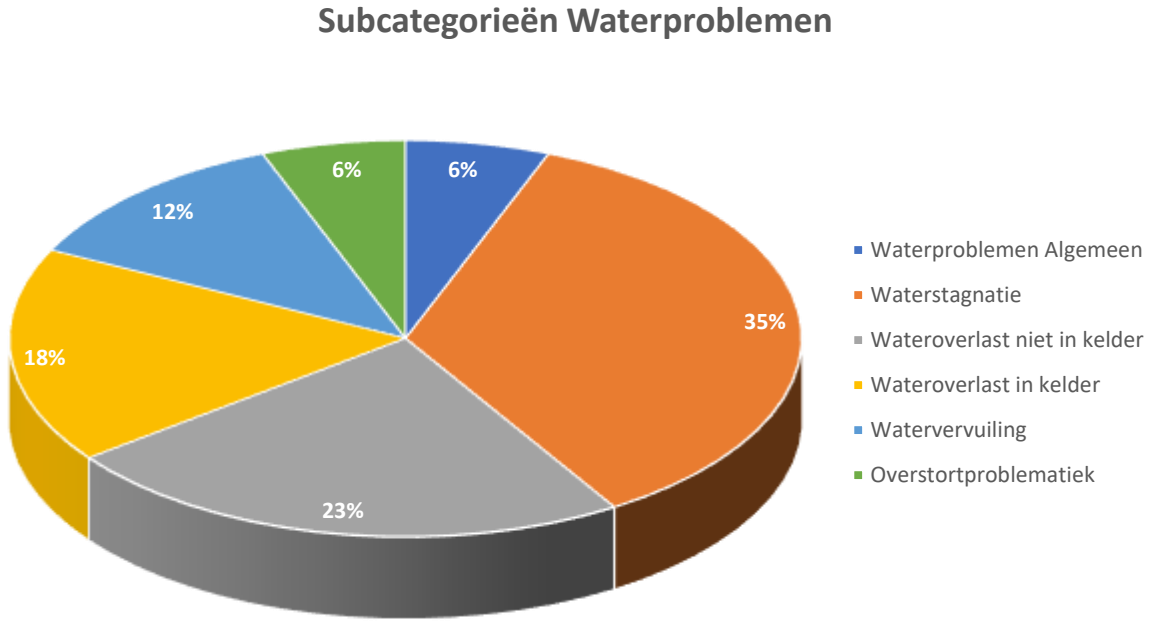



Het aandeel van klachten rond problemen met rioleringsinfrastructuur is met 6,6% relatief beperkt in het totale klachtenbeeld. Daar waar in 2021 slechts 11 klachten werden genoteerd, waren dat er in 2022 met 19 wat meer dan vorig jaar. Ook de verdeling van deze klachten ligt wat anders. In 2021 ging het voornamelijk over verzakkingen of obstructies. Naar alle waarschijnlijkheid zullen de veel nattere weersomstandigheden van 2021 daar een rol in gespeeld hebben. Het jaar 2022 was een droog jaar waardoor de kans op verzakkingen sowieso kleiner is.

In tegenstelling tot in 2021 noteerde de Ombudsdienst in 2022 wel opnieuw enkele klachten over IBA's (Individuele Behandeling Afvalwater) en technische mankementen.

**Waterproblemen (17 klachten – 5,90 % klachtenbeeld)**

| | |
|---|---|
| **Waterproblemen Algemeen** | 1 |
| Waterstagnatie | 6 |
| Wateroverlast niet in kelder | 4 |
| Wateroverlast in kelder | 3 |
| Watervervuiling | 2 |
| Overstortproblematiek | 1 |




De grootste wijziging in het klachtenbeeld, in vergelijking met 2021, zit bij de klachten rond waterproblemen. In 2021 registreerde de Ombudsdienst nog 76 minstens deels gegronde klachten, goed voor ruim 1/5e van het totale klachtenbeeld. In 2022 werden slechts 17 klachten rond waterproblemen genoteerd, wat het aandeel in het totale klachtenbeeld terugschroefde naar net geen 6%. Voornaamste oorzaak: de weersomstandigheden. In tegenstelling tot het erg natte jaar 2021 bleek 2022 net een heel droog jaar te zijn. Daardoor is het risico op waterproblemen natuurlijk al een heel stuk lager.

Door de extreme droogte stond het grondwater ook veel lager, waardoor er veel minder problemen waren met insijpeling van grondwater in woningen. Bij hoge grondwaterstanden in combinatie met de aanleg van nieuwe riolering gebeurt het wel vaker dat burgers wateroverlast in de kelder ervaren. Zoals aangehaald in het Ombudsjaarverslag 2021 treedt dan vaak de discussie op wie hiervoor verantwoordelijk is: de burger, die in principe moet zorgen dat zijn/haar kelder waterdicht is, of Aquafin, dat rioleringswerken uitgevoerd heeft. Die burger gaat er soms foutief vanuit dat zijn/haar

kelder waterdicht is “omdat er nog nooit water heeft ingestaan”. De ware toedracht is meestal dat het grondwaterniveau nog nooit tot op de hoogte van de keldermuur is gekomen, waardoor inderdaad nog nooit wateroverlast in de kelder is opgetreden. Dat betekent echter niet dat de keldermuur waterdicht is.

Oude rioleringsinfrastructuur vertoont vaak 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 met andere woorden als een soort van drainage voor opstijgend grondwater. Door de rioleringswerken wordt de oude leiding vervangen door een nieuwe waterdichte rioolbuis, waar dus 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 ook de taak van Aquafin om de burger daar op voorhand op te wijzen. Dat gebeurt nu steeds meer, waardoor de burger beter geïnformeerd is (zie 5.1 – Interne verbeteracties en realisaties).

Ook binnen deze categorie valt het op dat er veel klachten ontvangen worden die niet ontvankelijk zijn, doordat Aquafin niet de juiste instantie is die de betreffende klachten moet opvolgen (maar vb. wel de gemeente of de lokale rioolbeheerder).

### 3.10.2.3 Interne realisaties/verbeteracties

**Bemiddeling met ontevreden buur**

In 2022 werd voor de eerste keer een officiële bemiddelingsprocedure ingezet om een klacht op te lossen. Een buurman van een nieuwe installatie diende telkens verschillende klachten in over allerhande zaken, en ook omgekeerd waren er veel klachten over (het gedrag van) de man vanwege personeel van Aquafin en/of leveranciers van diensten (vb. Groenonderhoud). De relatie tussen beide partijen was heel erg verzuurd, met als gevolg incidenten bij quasi elke ontmoeting.

Op voorstel van de Ombudsdienst werd een officiële bemiddelingsprocedure opgestart, die uiteindelijk geleid heeft tot een ondertekende overeenkomst waarin beide partijen duidelijke onderlinge afspraken hebben gemaakt. Sindsdien zijn er minder meldingen/klachten in dit dossier.

De Ombudsdienst moedigt dergelijke constructieve manier van samenwerken aan: het is beter en aangenamer (voor alle partijen) om een oplossing uit te werken vanuit een samenwerkingsmodel dan vanuit een conflictsituatie. Daar waar mogelijk zal de indiener van een klacht dan ook zo veel mogelijk betrokken worden bij het uitzoeken of uitwerken van een oplossing. Zeker bij complexere problemen zoals geluids- of geurhinder kan de gedetailleerde info die de indiener van de klacht over een langere periode verzamelt (o.a. over intensiteit hinder, exacte tijdstip, omschrijving waarneming, …) een grote meerwaarde zijn.

**Interne opleiding bemiddeling**

“Bemiddeling” kan dus zeker ook een onderdeel van klachtbehandeling zijn. In het Ombudsjaarverslag 2021 werd reeds aangegeven dat één van de medewerkers van de Ombudsdienst hier dan ook een specifieke opleiding voor gevolgd heeft. Deze collega geeft vanaf 2023 zelf interne opleidingen rond bemiddeling om zo deze kennis beter bekend en breder beschikbaar te maken in het bedrijf. In eerste instanties volgden de andere collega’s van de Ombudsdienst een interne training, samen met collega’s van de dienst Communicatie.

Het is de bedoeling, en ook aanbeveling van de Ombudsdienst, om dit nog verder uit te breiden. Door de basisprincipes van bemiddeling beter bekend te maken binnen het bedrijf en een aantal tools aan te reiken die nuttig kunnen zijn in het omgaan met conflictsituaties, kan mogelijk aan preventieve klachtbehandeling gedaan worden.

**Uitgebreide communicatie rond problematiek “water in kelder”**

In tegenstelling tot het afgelopen jaar was 2021 een erg nat jaar, wat toen resulteerde in een verhoogd aantal klachten rond “water in kelder” na uitvoering van rioleringswerken. In het Ombudsjaarverslag van vorig jaar luidde één van de aanbevelingen van de Ombudsdienst dan ook om de procedure “kelderenquête” beter bekend te maken binnen het bedrijf.

Dat is een procedure die beschrijft hoe men voor elk project in eerste instantie een inschatting dient te maken van het risico dat deze problematiek zich zal voordoen na uitvoering van het project. Er wordt met andere woorden nagegaan welk effect de rioleringswerken zullen hebben op het grondwaterniveau.

Wanneer dit mogelijk sterk zal stijgen tot op het niveau van keldermuren – wat vóór de rioleringswerken niet het geval was (zie ook: 4.6 – Waterproblemen) – zal er ook een aparte communicatie rond dit onderwerp opgestart worden.

Daartoe werd een informatieve video gemaakt die duidelijk uitlegt waarom er mogelijk wateroverlast in de kelder kan optreden na uitvoering van rioleringswerken. Deze video is beschikbaar via de website van Aquafin. In de infobrieven van projecten waarvan uit het onderzoek gebleken is dat er een reëel risico is op deze problematiek, wordt hier ook telkens naar verwezen. Op die manier wordt de burger beter geïnformeerd en kan hij/zij preventief actie ondernemen om het potentiële probleem te voorkomen.

**Periodiek overleg directie**

Sinds 2022 is er een periodiek overleg tussen de Ombudsdienst en de directie opgestart. Een 5-tal keer per jaar bespreekt de Ombudsdienst daarbij de meest complexe en/of langlopende klachtdossiers met een vertegenwoordiger van de directie. Dit zorgt intern voor een groter bewustzijn in de hele organisatie om deze klachten met de nodige prioriteit aan te pakken.

**KPI afspraak VMM rond doorlooptijden**

In het kader van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen Aquafin en het Vlaamse Gewest werd bepaald dat de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) in samenspraak met Aquafin een indicatorenset zal ontwikkelen die moet toestaan de werking van Aquafin te controleren. Eén van deze KPI's gaat over klachtenmanagement.

Met deze indicator wil VMM er vooral op toezien dat klachten binnen een redelijke termijn opgelost worden. Er wordt dus vooral naar de doorlooptijd van klachten gekeken. Na overleg met VMM heeft de Ombudsdienst een voorstel uitgewerkt dat intussen, op enkele punten en komma's na, goedgekeurd werd door VMM. Deze indicator focust op de doorlooptijden van afhandeling van gegronde en ontvankelijke klachten. Per jaar worden de klachten die volledig zijn afgewerkt in dat jaar opgedeeld in categorieën in functie van de termijn waarbinnen ze zijn opgelost. Per categorie kan o.b.v. cijfers uit het verleden vooropgesteld worden welk percentage hierbinnen zou moeten vallen. De indicator gaat na in welke mate dat ook effectief het geval is.

**Uitbreiden werfmanagers en werfcommunicatoren**

Bij grotere projecten wordt steeds vaker een werfmanager of een werfcommunicator ingezet. Eerst gebeurde dat in een aantal proefprojecten. Dit werd als zeer positief ervaren, zowel door de omwonende burgers van de testwerven als door de betrokken gemeente waar het project plaats

vond. Aquafin heeft dan ook beslist dit systeem verder uit te rollen door extra werfmanagers aan te nemen en de rol van werfcommunicator vaker in te zetten.

Zo'n werfcommunicator of werfmanager is iemand die de werfvergaderingen volgt om zo in de communicatie erg kort op de bal te kunnen spelen en daarnaast ook aanspreekpunt 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.

**Interne Audit Proces Minder Hinder**

In 2022 was er een interne audit van het "Minder Hinder"-proces. Het proces werd in kaart gebracht en er werd gekeken naar verbeterpunten. Op basis van het eindverslag van het Interne Audit Comité werd een actieplan opgesteld dat verschillende deelplannen omvat. Het is de bedoeling dat deze deelplannen tegen eind 2023 zijn uitgerold (zie ook 5.2 – Interne aanbevelingen).

**Presentatie Klachtmanagement en Minder Hinder op Kennisdag**

Elk jaar organiseert Aquafin een zogenaamde "Kennisdag" voor aannemers en studiebureaus. Zoals de eventnaam aangeeft is het de bedoeling om via dit event kennis over te dragen over verschillende onderwerpen: nieuwe technieken en inzichten, praktijkervaringen, gewijzigde wetgeving, ... In 2022 werd deze Kennisdag georganiseerd in digitale vorm, waarbij deelnemers na een plenair gedeelte zelf konden kiezen uit verschillende themasessies. Deze werden ook allemaal opgenomen en achteraf via het YouTube-kanaal van Aquafin ter beschikking gesteld.

Eén van de themasessies draaide rond Klachtenmanagement en Minder Hinder. De Ombudsdienst gaf in deze sessie een beknopte samenvatting van het Ombudsjaarverslag 2021, afgestemd op het aanwezige doelpubliek. Naast een voorstelling van het algemene klachtenbeeld en een iets gedetailleerdere analyse van de klachtcategorieën die relevant zijn voor dit doelpubliek, werden ook tips en aanbevelingen gegeven met het oog op het voorkomen of verminderen van klachten.

Aansluitend werd ook een presentatie gegeven over "Minder Hinder". Ook hier werden de belangrijkste aandachtspunten even in de kijker gezet.

**Teamafspraken Ombudsdienst voor efficiëntere taakverdeling**

In 2022 werd de werking van de Ombudsdienst verder gespecialiseerd onder de verschillende medewerkers. Eén medewerker legde zijn taken bij de Ombudsdienst grotendeels neer, wat tot nu toe niet geleid heeft tot verhoogde werkdruk, als gevolg van een nieuwe werkverdeling. De ernstigste klachten over geur- en geluidshinder werden gecentreerd bij één medewerker. Daarnaast werd er gekozen voor een 'front-office' en een 'back-office', waarbij één medewerker zich meer kan toeleggen op langdurige, ernstige klachten die veel tijd vragen en andere medewerkers zich meer kunnen toespitsen op meldingen en klachten die sneller opgelost zijn.

### 3.10.2.4 Interne Aanbevelingen

**Meer gedetailleerde analyse evolutie klachtenbeeld**

De Ombudsdienst van Aquafin zal het komende jaar proberen om meer inzicht te krijgen in de evolutie van het vastgestelde klachtenbeeld en de oorzaken daarvan. Momenteel wordt in elk jaarverslag de verandering in het aantal klachten van deze of gene aard geanalyseerd op basis van voornamelijk eigen ervaringen van de (medewerkers van de) Ombudsdienst. Een uitgebreider onderzoek, waarbij de gegevens uit de klachtendatabank geanalyseerd worden samen met onder andere beschikbare neerslagdata en data over de infrastructuurprojecten van Aquafin, kan tot nieuwe of verbeterde inzichten leiden. Het doel van zo'n onderzoek is niet enkel om na te gaan welke factoren invloed hebben op het klachtenbeeld, maar ook in hoeverre elke factor bijdraagt aan de waargenomen evolutie.

**Afspraken maken met Binnendienst**

De Ombudsdienst ziet nog mogelijkheden in een betere samenwerking met de Binnendienst, een team dat de operationele contacten onderhoudt met de verschillende klantgemeentes waar Aquafin commercieel rioolbeheer uitvoert. Elke klantgemeente heeft zo haar eigen werkwijze en verwachtingen, wat ertoe leidt dat sommige klachten of meldingen eigenlijk naar hen moeten worden doorgegeven in plaats van door Aquafin te worden afgehandeld. Gezien de verschillende werkwijzen is het niet altijd duidelijk voor de Ombudsdienst waar een klacht terecht moet komen. Daarnaast proberen sommige klantgemeentes hun eigen klachtenmanagement te verbeteren en wordt de Ombudsdienst gevraagd informatie te delen (uiteraard geanonimiseerd) over de behandeling van klachten in die gemeente. Met een mogelijke evolutie in die richting in het achterhoofd kan het nuttig zijn hier zowel met de Binnendienst als de verschillende accountmanagers te overleggen.

**Interne opleiding "Bemiddeling"**

De Ombudsdienst wil meer inzetten op bemiddeling bij klachten waar het contact tussen Aquafin en de indiener van de klacht erg moeilijk ligt. In eerste instantie gaat het dan om toepassing van de technieken die aangeleerd werden in de opleiding tot Erkend Bemiddelaar die één van de medewerkers van de Ombudsdienst volgde. Die technieken zijn te weinig of zelfs helemaal niet gekend bij andere medewerkers van Aquafin. Wanneer die een functie uitvoeren waarbij men regelmatig in contact komt met de burger, zoals bijvoorbeeld projectmanagers, werftoezichters, …, kan deze kennis erg nuttig zijn om eventuele ontevredenheden vroegtijdig te detecteren en aan te pakken, zodat formele klachten voorkomen kunnen worden. De Ombudsdienst raadt daarom aan interne opleidingen rond bemiddeling te organiseren.

**Budget vrijmaken voor externe bemiddeling**

In bepaalde gevallen zal bemiddeling uitgevoerd door Aquafinpersoneel niet mogelijk zijn door een te erg verzuurde relatie tussen Aquafin en de klachtindiener. Deze persoon beschouwt iedereen

gelinkt aan Aquafin dan als “de tegenpartij” en heeft geen vertrouwen meer in het onafhankelijke karakter van bijvoorbeeld een Ombudsdienst. In zulke cases zal het nodig zijn om een onafhankelijke externe bemiddelaar aan te stellen. Een eerste ervaring hiermee wees uit dat dit tot een positief resultaat kan leiden (zie 5.1 – Interne verbeteracties/realisaties). Hier zijn uiteraard wel kosten aan verbonden. De Ombudsdienst wil Aquafin dan ook aanbevelen om hiervoor voldoende budget te voorzien, zodat het financiële aspect deze mogelijkheid niet in de weg staat.

**Opleiding onderhandelaars**

Waar mogelijk beperken de werken die Aquafin uitvoert zich tot het openbaar domein, maar vaak is het nodig om ook op private grond infrastructuur te bouwen of aan te leggen. In dat geval start Aquafin een grondverwervingsprocedure. Als het gekozen tracé over private gronden loopt of de waterzuiveringsinstallatie wordt ingeplant op privaat terrein, dan komt een onderhandelaar ter plaatse. Hij/zij overlegt met de betrokken eigenaars en/of gebruikers, pachters ... tot er een onderling akkoord wordt bereikt over de vergoedingen.

Dat proces verloopt bij de ene onderhandelaar al beter dan bij de andere. Bij de afhandeling van klachten hoort de Ombudsdienst helaas vaker het argument “dit is niet wat de onderhandelaar ons beloofd heeft”. Die beloftes waarnaar verwezen wordt, staan ook zelden op papier en zijn dus niet objectief controleerbaar, laat staan afdwingbaar.

Het moet duidelijk zijn dat de taak van een onderhandelaar méér inhoudt dan enkel het verwerven van gronden tegen een gunstige prijs. In enkele dossiers werd aangegeven dat burgers zich onder druk gezet voelden en de procedure niet als een onderhandeling ervaarden, maar eerder als een eenzijdig aanbod.

Het is echter ook de taak van onderhandelaars om de belangen van de burger te verdedigen bij Aquafin, en niet alleen omgekeerd. De Ombudsdienst raadt Aquafin dan ook aan deze problematiek aan te kaarten bij de onderhandelaars, en eventueel een opleiding voor hen te voorzien waarin de filosofie en prioriteiten van Aquafin duidelijk gesteld worden.

**Herziening Proces Minder Hinder**

Naar aanleiding van een interne audit van het "Minder Hinder"-proces (zie 5.1 – Interne verbeteracties/realisaties) werd een actieplan opgesteld dat verschillende deelplannen omvat. Zo gaan de rollen en verantwoordelijkheden van iedereen die in het Minder Hinder-proces is betrokken terug worden scherp gesteld. Verder zal er aandacht zijn voor de correcte borging van de projectdocumenten en krijgt de Minder Hinder-communicatie een grondige opfrisbeurt. Het uitwerken van deze actieplannen is voorzien in 2023.

**Minder Hinder opleiding**

Eén van de actieplannen die uit de audit van het Minder Hinder proces is ontstaan, gaat over het opnieuw scherpstellen van de rollen en verantwoordelijkheden van iedereen die in het Minder

Hinder-proces is betrokken.  De Ombudsdienst raadt aan een specifieke opleiding te voorzien voor elk van deze rollen, zodat iedereen in het bedrijf de verschillende taken die in het proces moeten uitgevoerd worden op dezelfde manier aanpakt en ook duidelijk weet waarvoor hij of zij wel/niet verantwoordelijk is.

**Oproep doormelden van klachten**

Klachten raken niet altijd tot bij de Ombudsdienst. Soms worden ze opgevolgd door interne personen/diensten, zonder dat de Ombudsdienst van de klacht op de hoogte wordt gebracht. Dergelijke klachten zijn dan niet mee opgenomen in de databank en dus ook niet in (de analyse van) het klachtenbeeld dat jaarlijks wordt opgemaakt. Zelfs al werd er intern al een degelijke oplossing voorzien voor de indiener van de klacht, dan nog vraagt de Ombudsdienst om deze informatie door te geven. Een interne communicatie met de oproep om klachten steeds te melden bij de Ombudsdienst, zélfs al zou de klacht al opgelost zijn, lijkt dan ook geen overbodige luxe.

**Doorlooptijden uitvoeren werkorders losliggende deksels verkorten**

Het aanpassen of vervangen van losliggende deksels vraagt vaak erg veel tijd. In sommige gevallen is dat onvermijdbaar, omdat er bijvoorbeeld eerst een vergunning moet aangevraagd worden of er eerst in samenspraak met de betrokken gemeente een omleidingsplan moet opgemaakt worden, maar dat is niet altijd het geval. Enkele jaren geleden kaartte de Ombudsdienst dit probleem van lange doorlooptijden ook al aan. Daar werd toen gevolg aan gegeven door enkele nieuwe interne afspraken te maken. Zo krijgt de uitvoering van een werkorder waar een klacht aan gekoppeld is een hogere prioriteit. Dat is zeker een stap in de goede richting. Toch stelt de Ombudsdienst nog steeds vast dat het oplossen van klachten m.b.t. losliggende deksels meestal heel wat tijd vraagt.

Daarom adviseert de Ombudsdienst om intern te bekijken hoe deze doorlooptijden kunnen ingekort worden zonder in te boeten op kwaliteit of veiligheid. Een tijdelijke oplossing voorzien om de hinder voor de burger op relatief korte termijn in te perken, wat heel vaak gebeurt bij klachten rond losliggende riooldeksels, blijft uiteraard een positieve maatregel. Die mag er echter niet toe leiden dat een definitieve oplossing lang(er) op zich laat wachten.

### 3.10.2.5 Aanbevelingen beleid

De afgelopen jaren is uit de verschillende Ombudsjaarverslagen van Aquafin duidelijk gebleken dat er een link is tussen de weersomstandigheden en het klachtenbeeld van Aquafin. Een veranderend klimaat, met langere periodes van droogte en/of frequenter voorkomende lokale, bijzonder intense regenbuien, heeft dus óók een invloed op het klachtenbeeld. Het is dan ook belangrijk om in een geïntegreerd waterbeleid rekening te houden met deze klimaatverandering.

Van alle Europese regio's staat Vlaanderen bovenaan de lijst wat risico's op waterschaarste en droogte betreft. Water moet daarom weer meer ruimte krijgen. Versnelde afvoer van regenwater naar de zee, wat decennialang de manier van werken is geweest, dient omgebogen te worden in een vertraagde afvoer, waarbij regenwater zoveel als mogelijk de kans krijgt om te infiltreren en zo de grondwaterstanden opnieuw aan te vullen. De investeringen van de Vlaamse Regering in de Blue Deal zijn daarom zeker een belangrijke stap in de juiste richting, maar zouden het best een vervolg krijgen in een Blue Deal 2.

Voor gemeentelijke overheden is het ook belangrijk dat ze blijven investeren in rioleringsinfrastructuur. Daarnaast kunnen gemeenten ook door de inrichting van hun openbare ruimte inspelen op de klimaatverandering, door (regen)water zoveel mogelijk lokaal te hergebruiken en het maximaal te integreren in de open ruimte. Hierdoor krijgt het meer kans om te infiltreren en kunnen de grondwaterniveaus zich herstellen. Ook verkleint dit het risico op wateroverlast en de daarmee gepaard gaande klachten.

Innovatieve technieken en/of nieuwe technologieën kunnen ook bijdragen tot een beter waterbeheer en daardoor minder kans op klachten. Zo werd Real Time Control – een intelligente aansturing van rioleringsinfrastructuur waarbij op basis van continue metingen kleppen en pompen het water vertragen of net versnellen afhankelijk van wat op dat moment gewenst is – al op enkele locaties succesvol geïmplementeerd. Dergelijke systemen op grotere schaal inzetten vraagt echter de nodige investeringen. Ook slimme sturingen, die steunen op een algoritme dat niet alleen gebruik maakt van lokaal beschikbare data maar ook van externe data zoals bijvoorbeeld weersvoorspellingen of energieprijzen, kunnen waterbeheer efficiënter, ecologischer en soms zelf goedkoper – door bijvoorbeeld energiezuiniger te werken- maken. Zulke innovaties kunnen echter enkel tot stand komen na uitgebreid onderzoek. Om dat te kunnen uitvoeren, dient logischerwijze voldoende onderzoeksbudget beschikbaar te zijn.

Heel wat rioleringsinfrastructuur in Vlaanderen is ook verouderd en vertoont gebreken zoals ingegroeide boomwortels, barsten of zelfs gaten. Vervangingsinvesteringen voor deze verouderde infrastructuur dringen zich dan ook op. Naar alle waarschijnlijkheid zal dat in de toekomst steeds vaker/meer het geval zijn. Zowel vanuit het Vlaamse Gewest als vanuit steden en gemeenten dient hiervoor dan ook voldoende budget voorzien te worden.

## 3.11 Inbo

Deze organisatie ontving geen formele klachten.

## 3.12 Inverde

| | |
|---|---|
| Entiteit | Inverde |
| Klachtencoördinator | Petra Detienne |
| Contactgegevens klachtencoördinator | petra.detienne@vlaanderen.be |

### 3.12.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 12
- Aantal ontvankelijke klachten: 12
  (*naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven*)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 12
  *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing: | 2 |
| Te lange behandeltermijn: | |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 4 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | |
| Onheuse bejegening: | 1 |
| Andere: | 5 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 12

### 3.12.2 Toelichting

#### 3.12.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen (aard klachten, tendensen …)

Twee klachten kwamen van cursisten die gebuisd waren op hun examen kettingzaag – niveau 1 (ECC 1) en daarmee niet akkoord gingen. De richtlijnen om te slagen voor het examen zijn bepaald door het European Forestry and Environmental Skills Council (EFESC) en duidelijk omschreven. Deze Europese kettingzaagnormen worden gecommuniceerd op de webpagina van het examen en op de webpagina van de optionele opleiding 'Kettingzaaggebruik - ECS 1'.

Vier klachten zijn (deels) te wijten aan ontoereikende informatieverstrekking.

- Eén klacht ging over de opleiding ‘Kwaliteitshout herkennen en houtgebreken beoordelen’. Na contact met de klant bleek dat de cursist zich inschreef in een gelijkaardige opleiding die aan een andere doelgroep gericht was waardoor de opleiding logischerwijs niet aan zijn verwachtingen voldeed. Na doorlichting van onze webpagina’s hebben we het verschil tussen beide opleidingen scherper gesteld zodat de verwachtingen correct geschept worden. Daarnaast werd de klant een kortingscode aangeboden voor toekomstige opleidingen uit ons aanbod.
- Eén cursist was ontevreden over de opleiding ‘Bomen knotten voor gevorderden’ (zowel op inhoudelijk vlak als organisatorisch) en heeft de opleiding vroegtijdig verlaten. Na overleg met de lesgever werd duidelijk dat de locatie van de opleiding niet optimaal was. Zo waren de bomen op de initieel voorziene locatie reeds geknot waardoor we last-minute een andere locatie moesten voorzien. Daarnaast waren de weersomstandigheden niet geschikt om de opleiding optimaal te laten plaatsvinden. We hebben de cursist 50% van het inschrijvingsgeld terugbetaald en daarnaast de communicatie op de website scherper gesteld zodat toekomstige cursisten preciezer weten waaraan ze zich kunnen verwachten.
- Bij de omschrijving van de webinar ‘Hangnatuur’ op onze website werd een excursie vermeld. Deze excursie was niet mee in de prijs inbegrepen. Een klant schreef zich in voor de webinar en dacht meteen ook ingeschreven te zijn voor de excursie. Na ontvangst van deze klacht hebben we de webtekst duidelijker geschreven.
- Eén klacht betrof een kettingzaagopleiding niveau 1 (ECS 1) waarvan de precieze locatie moeilijk vindbaar was. Er zijn twee praktijklocaties erg kort bij elkaar waardoor verwarring mogelijk was. We pasten de omschrijving van beide locaties aan waardoor er geen verwarring meer mogelijk is.

Eén klacht betrof het onaangepast aanspreken van cursisten door een lesgever. Dit werd zowel met de verantwoordelijke van de cursistengroep als met de lesgever uitvoerig besproken. Er werden met de betrokken lesgever afspraken naar de toekomst gemaakt.

Zes klachten gingen over een teleurstellende kwaliteit van een opleiding:

- Drie daarvan gingen over de opleiding ‘Ecologische Tuin- en Landschapsinrichting’. Dit is een langlopende opleiding die loopt over twee jaar. Wegens de COVID-pandemie en ziekte van een lesgever was er in 2022 een inhaalbeweging waardoor er meerdere edities tegelijkertijd plaatsvonden. Dit zorgde ervoor dat onze lesgevers soms tijd te kort kwamen om de cursisten een degelijke persoonlijke opvolging te bieden en de kwaliteit aan te bieden waaraan de cursisten zich kunnen verwachten.
  Daarnaast hadden we in de nasleep van de COVID-pandemie besloten om geen lunch meer aan te bieden aan de cursisten. Dit hadden we doorgetrokken naar nieuwe edities. We waren echter vergeten de broodjeslunch opnieuw aan te bieden aan de groepen waar dit inbegrepen was in de kostprijs, wanneer de maatregelen dit opnieuw toelieten. We hebben contact opgenomen met alle cursisten om te luisteren naar hun bekommernissen. De lunch werd opnieuw aangeboden in de resterende lesdagen. Daarnaast hebben we ook

kortingscodes aangeboden aan de cursisten zodat zij zich goedkoper konden inschrijven over andere opleidingen uit ons aanbod om de gemiste lunches te compenseren.

- Eén klacht betrof de webinar 'Japanse duizendknoop en andere invasieve exoten professioneel bestrijden'. De cursist was ontevreden over de inhoud en daarnaast liep er organisatorisch wat mis. Enerzijds werd na de webinar een document met extra informatie ter beschikking gesteld, anderzijds zal de inhoud van de webinar naar de toekomst toe een update krijgen. Op organisatorisch vlak liep het mis doordat de externe lesgever nog niet volledig bekwaam was om de webinarruimte goed te coördineren. Zo was er tijdje geen PowerPoint zichtbaar. Nochtans was de lesgever op voorhand gebrieft. We leren hieruit om steeds een interne kracht aanwezig te laten zijn bij een webinar zodoende te kunnen ingrijpen wanneer er organisatorisch iets misloopt bij webinars.

Daarnaast was er één opmerkelijke klacht die kaderde in de GPDR-wetgeving. De werkgever schreef een werknemer in voor de jaaropleiding 'Tree Worker - Opleidingstraject tot professioneel boomverzorger'. Naar het einde van de opleiding toe kregen we telefoon van de werkgever die aangaf teleurgesteld te zijn in de opleiding gezien hun werknemer geen vooruitgang maakt in de vaardigheden en kennis van boomverzorging. Na onderzoek van de klacht blijkt dat de betrokken werknemer maar een aanwezigheidsgraad van 30% behaalde wat onvoldoende was voor het verkrijgen van het deelnameattest. De werknemer loog tegen zijn werkgever en meldde dat hij wel aanwezig was op de opleidingsdagen. In overleg met de werkgever en na het onderzoeken van de GPDR-wetgeving werd een overzichtsdocument afgeleverd aan de werkgever van de aan- en afwezigheden van de cursist. Dit gebeurde nadat de werkgever in gesprek is gegaan met de werknemer en hij geen verklaring kon geven over zijn afwezigheden of geen deelnameattest kon voorleggen.

#### 3.12.2.2 Concrete realisaties

Na een klacht nemen we altijd contact op met de ontevreden klant (individuele cursist, bedrijf, organisatie …) 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 was en met de betrokken collega (indien van toepassing). Op die manier worden processen, werkwijzen, kwaliteitseisen … onderzocht, opgefrist en bijgestuurd indien nodig.

De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

# KLACHTENMANAGEMENT JAARVERSLAG 2022

**De Watergroep**

**2022 | Markt en Relatiebeheer | Klachtenbeheer**

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening CV

# Inhoudsopgave


***1 Inleiding*** ***3***

***2 Kwantitatief cijfermateriaal 2022*** ***3***

2.1 Algemeen 3

2.2 Schematische voorstelling 4

2.3 Evolutie 2013-2022 5

***3 Klachtenbeeld 2022*** ***6***

3.2 Klachten klantenzaken 9

3.3 Klachten communicatie 13

3.4 Klachten technische zaken 15

3.5 Klachten waterkwaliteit 18

3.6 Klachten andere 19

***4 Conclusies en actiepunten*** ***20***




De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.


Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 335

# 1 Inleiding

In 2022 ontving de klachtendienst van De Watergroep 1.959 klachtdossiers met een totaal van 2.386 klachten. Een klachtdossier kan verschillende klachten omvatten die worden ondergebracht in verschillende klachtencategorieën. 2.369 klachten werden ontvankelijk verklaard en dienden verder te worden beoordeeld op hun gegrondheid.

Het jaarverslag van klachtenmanagement 2022 werd afgesloten op 10 februari 2023. Op die datum waren er nog 13 dossiers onbehandeld.

# 2 Kwantitatief cijfermateriaal 2022

## 2.1 ALGEMEEN

| | | AANTAL |
|---|---|---|
| Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk) | Totaal | 1.959 |
| Totaal aantal klachten | Totaal | 2.386 |
| Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid | Ontvankelijk | 2.369 |
| | Onontvankelijk | 17 |
| Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid | Al eerder klacht ingediend | 5 |
| | Meer dan één jaar voor indiening | 4 |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig | 2 |
| | Kennelijk ongegrond | 2 |
| | Beleid en regelgeving | 1 |
| | Geen klacht voor De Watergroep | 3 |
| Aantal klachtdossiers volgens de drager | Brief | 34 |
| | E-mail | 596 |
| | Webformulier | 1.326 |
| | Sociale media | 3 |
| Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen | Rechtstreeks van burger | 1.772 |
| | Via Vlaamse ombudsdienst | 46 |
| | Via Consumentenorganisatie | 12 |
| | Via Vlaamse Milieumaatschappij | 21 |
| | Andere kanalen (diensten van De Watergroep …) | 108 |



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 336

| | | |
|---|---|---|
| Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding | Gemiddelde | 0,51 |
| | 0 – 10 dagen | 1.955 |
| | > 10 dagen | 4 |
| Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (per dossier) | Gemiddelde | 44,19 |
| | 0 – 45 dagen | 1.024 |
| | > 45 dagen | 935 |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegrond | 1.229 |
| | Ongegrond | 1.127 |
| Type gegrondheid bij gegronde klachten | Andere | 323 |
| | Niet-correcte beslissing | 212 |
| | Onheuse bejegening | 73 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 279 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | 10 |
| | Te lange behandeltermijn | 332 |
| Aantal gegronde klachten volgens de mate van oplossing | Opgelost | 1.219 |
| | Onopgelost | 10 |

De gemiddelde doorlooptijd is gedaald van 52,75 in 2021 naar 44,19 in 2022.

## 2.2 SCHEMATISCHE VOORSTELLING

Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 337

## 2.3 EVOLUTIE 2013-2022

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2022 vs 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal klachten | 946 | 1.210 | 1.493 | 1.279 | 1.333 | 1.675 | 1.899 | 1.956 | 2.723 | 2.604 | 2.386 | -8,37% |
| Totaal aantal ontvankelijke klachten | 921 | 1.182 | 1.483 | 1.275 | 1.310 | 1.614 | 1.888 | 1.948 | 2.710 | 2.586 | 2.369 | -8,39% |
| Totaal aantal gegronde klachten | 304 | 404 | 624 | 611 | 632 | 632 | 912 | 1.085 | 1.521 | 1.453 | 1.229 | -15,42% |
| Totaal aantal ongegronde klachten | 617 | 778 | 859 | 664 | 678 | 982 | 976 | 863 | 1.189 | 1.133 | 1.127 | -0,53% |
| % gegronde klachten t.o.v. ontvankelijke klachten | 33% | 34% | 42% | 48% | 48% | 39% | 48% | 56% | 56% | 56% | 52% | |

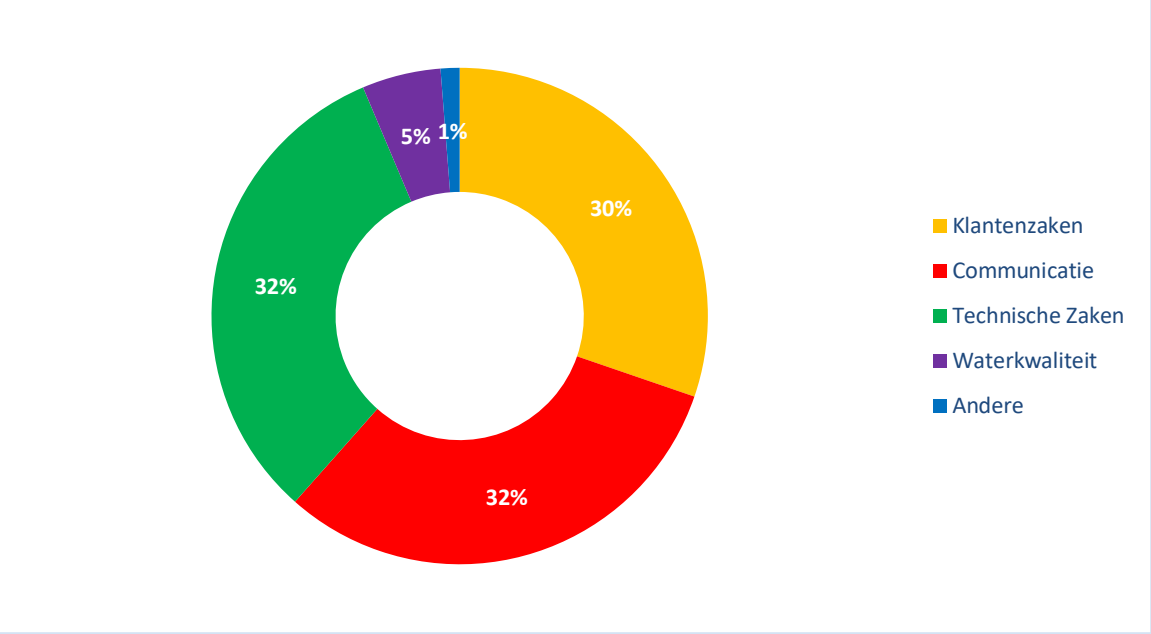
Het **aantal klachten** vertoont opnieuw een **dalende trend**. Het percentage gegronde klachten is licht gedaald. Wanneer we het **aantal klachtdossiers** bekijken, dan zien we een **stijging met 3,6%**: van 1.891 in 2021 naar 1.959 in 2022. De stijging heeft verschillende oorzaken: dossiers waarbij buurtbewoners de krachten bundelen om een klacht in te dienen, klachten omwille van achterstand na het bouwverlof, de bevoorradingsproblematiek in het Hageland in de kerstperiode ...

De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

# 3 Klachtenbeeld 2022

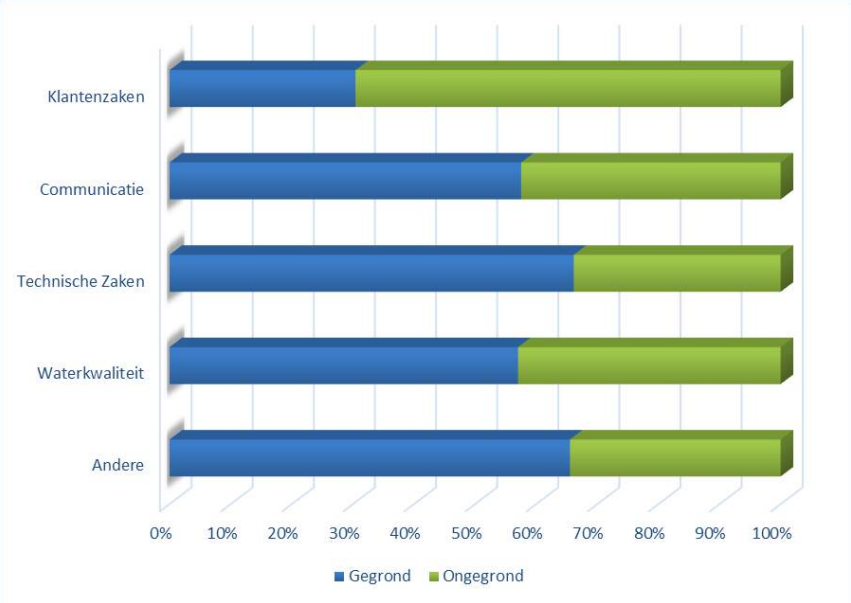
In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op het klachtenbeeld van 2022 en kijken we naar evoluties doorheen de jaren.

**Procentuele verdeling ontvankelijke klachten**

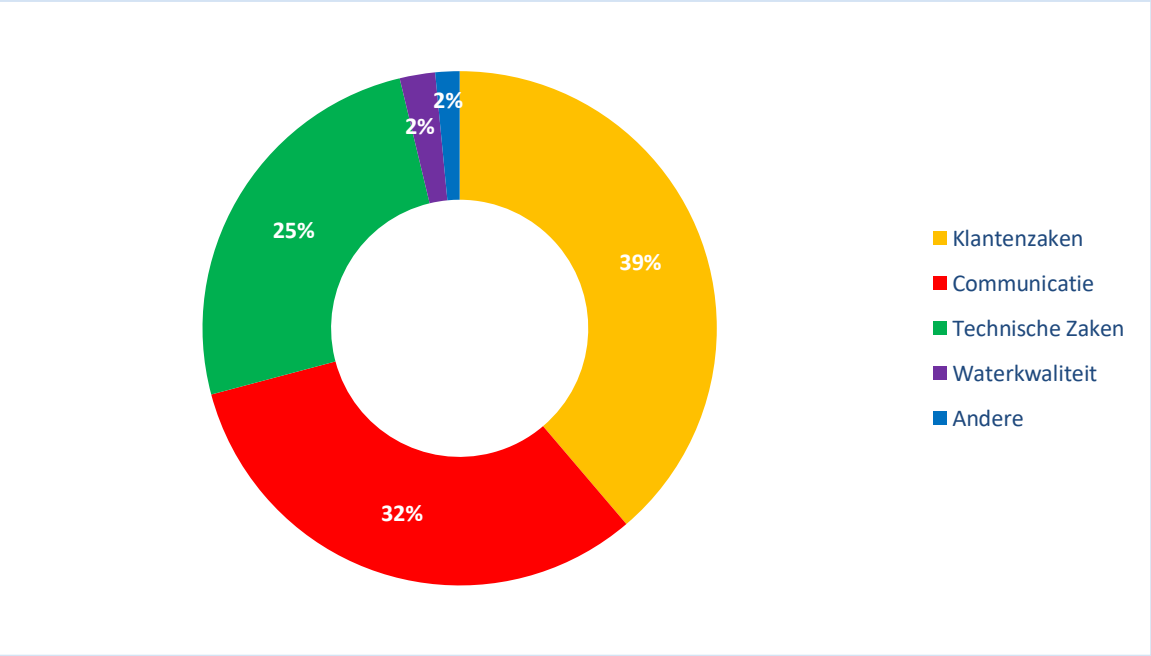



### 3.1.1 Gegrondheid

Onderstaande grafiek toont de procentuele verhouding tussen de gegronde en de ongegronde klachten, opgesplitst per klachtencategorie.



### 3.1.2 Gegrondheid volgens klachtencategorie




### 3.1.3 Cijfermateriaal gegrondheid

| | | Gegrond | | Ongegrond | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **2021** | **2022** | **2021** | **2022** |
| **Klantenzaken** | **Totaal** | **231** | **217** | **485** | **496** |
| | Aanmaningskosten + onterechte aanmaning | 20 | 14 | 30 | 23 |
| | Afsluiting | 0 | 2 | 1 | 4 |
| | Andere | 33 | 18 | 53 | 36 |
| | Debietbeperking | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | EWW retroactieve facturatie | 0 | 1 | 1 | 0 |
| | IBA in collectief beheer | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | IBA in privaat beheer | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Kost misgelopen afspraak | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | Laattijdige activatie domiciliering | 1 | 0 | 1 | 1 |
| | Laattijdige terugbetaling | 2 | 2 | 2 | 5 |
| | Minnelijke schikking keuring | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Minnelijke schikking verbruik | 42 | 37 | 105 | 70 |
| | Onjuiste facturatie | 98 | 95 | 233 | 260 |
| | Overnames (verhuizingen) | 24 | 39 | 30 | 51 |
| | Saneringscomponent | 1 | 1 | 6 | 4 |
| | Sociaal tarief / compensatie | 6 | 3 | 15 | 23 |
| | Tussentijdse facturatie | 0 | 0 | 1 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Vastrecht | 0 | 0 | 1 | 4 |
| | Facturatie eigen waterwinners | 1 | 4 | 4 | 8 |
| **Communicatie** | **Totaal** | **549** | **424** | **259** | **313** |
| | Afspraak niet nageleefd | 26 | 22 | 14 | 9 |
| | Andere | 13 | 2 | 6 | 5 |
| | Info website | 1 | 2 | 0 | 2 |
| | Laattijdig beantwoorden klantenvragen | 98 | 92 | 23 | 28 |
| | Leveringsonderbreking zonder verwittiging | 98 | 138 | 115 | 199 |
| | Onjuiste of onvoldoende informatie | 238 | 117 | 86 | 56 |
| | Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid | 7 | 5 | 2 | 3 |
| | Onvriendelijke medewerker | 57 | 34 | 1 | 5 |
| | Slechte telefonische bereikbaarheid | 11 | 11 | 6 | 3 |
| | Taalwetgeving | 0 | 1 | 5 | 3 |
| **Technische zaken** | **Totaal** | **567** | **500** | **321** | **256** |
| | Andere | 107 | 88 | 143 | 73 |
| | Digitale meters | | 4 | | 6 |
| | Geen alternatieve waterlevering voorzien | 0 | 15 | 3 | 0 |
| | Keuringen | 14 | 21 | 5 | 8 |
| | Laattijdig herstel van stoep, oprit, … | 95 | 77 | 18 | 18 |
| | Laattijdige rioolaansluiting | 0 | 3 | 2 | 1 |
| | Laattijdige drinkwateraftakking | 142 | 78 | 40 | 32 |
| | Slecht herstel van stoep/oprit | 97 | 72 | 30 | 14 |
| | Slecht uitgevoerd werk | 58 | 48 | 49 | 70 |
| | Te hoge druk | 0 | 1 | 5 | 2 |
| | Te hoge kostprijs (diensten en materialen) | 2 | 1 | 6 | 4 |
| | Te lage druk | 52 | 92 | 20 | 28 |
| **Waterkwaliteit** | **Totaal** | **74** | **69** | **60** | **52** |
| | Andere | 22 | 24 | 33 | 19 |
| | Chloor | 4 | 0 | 3 | 2 |
| | Kalk | 3 | 1 | 12 | 8 |
| | Roest | 45 | 44 | 12 | 23 |
| **Andere** | **Totaal** | **32** | **19** | **8** | **10** |
| | Andere | 3 | 4 | 6 | 8 |
| | Ongepast gedrag | 29 | 15 | 2 | 2 |



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

## 3.2 KLACHTEN KLANTENZAKEN

### 3.2.1 Aanmaningen

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 234 | 133 | 109 | 50 | 19 |
| **Gegrond** | 13 | 12 | 28 | 20 | 5 |

Deze categorie bestaat enerzijds uit klachten over aanmaningskosten en anderzijds uit klachten over een onterechte aanmaning. De dalende trend zet zich verder als gevolg van een wijziging in de regelgeving halverwege 2019. Het nieuwe Algemeen Waterverkoopreglement verplicht de waterbedrijven om de eerste betaalherinnering kosteloos te verzenden. Klachten over de aanrekening van kosten bij een eerste herinnering werden zo vermeden.

### 3.2.2 Afsluiting + debietbeperking

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 6 | 5 | 1 | 1 | 6 |
| **Gegrond** | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 |

In 2022 ontvingen we 7 klachten over afsluiting van de watertoevoer (6) en debietbeperking (1). Enkel 2 klachten over afsluiting werden als gegrond beoordeeld. De stijging in het aantal klachten heeft te maken met het feit dat er – na de coronaperiode – in 2022 opnieuw afsluitingen en debietbegrenzingen werden uitgevoerd (600 afsluitingen en 380 debietbegrenzingen). Het relatief beperkte aantal klachten hierover geeft aan dat De Watergroep de toepasselijke regelgeving op een correcte manier toepast en correct communiceert.

### 3.2.3 Individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| **Gegrond** | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 |

Er waren 3 klachten over de facturatie bij een individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater (IBA), waarvan geen enkele gegrond.

### 3.2.4 Laattijdige activatie domiciliering

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 3 | 10 | 7 | 2 | 1 |
| **Gegrond** | 2 | 7 | 4 | 1 | 0 |

Er was geen enkele gegronde klacht over laattijdige activatie van domiciliëring. Dit geeft aan dat de administratieve verwerking gelijke tred houdt met de aanvragen.

### 3.2.5 Laattijdige terugbetaling

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 15 | 12 | 9 | 4 | 7 |
| **Gegrond** | 6 | 6 | 6 | 2 | 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 7 afgehandelde klachten oordeelde de klachtendienst dat de redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden.

### 3.2.6 Kostprijs van een gemiste afspraak

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| **Gegrond** | 1 | 0 | 0 | 1 | 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 2022 leidde dergelijke aanrekening tot 1 gegronde klacht.

### 3.2.7 Minnelijke schikking – verhoogd verbruik

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 125 | 122 | 186 | 147 | 107 |
| **Gegrond** | 26 | 25 | 47 | 42 | 37 |

Het aantal klachten rond minnelijke schikkingen met betrekking tot abnormaal hoog verbruik is verder gedaald: -27% voor ontvankelijke klachten, -12% voor gegronde klachten. Dit bevestigt de dalende trend die in 2021 is ingezet na het vereenvoudigen van de procedure voor het verkrijgen van een minnelijke schikking en de ingebruikname van een klantvriendelijker webformulier om een minnelijke schikking aan te vragen. Via dit formulier kan de klant alle nodige documenten en foto's toevoegen. Zo beschikt De Watergroep meteen over een volledig dossier, wat de verwerkingstijd van dossiers bevordert. 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 343

### 3.2.8 Onjuiste facturatie

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 202 | 212 | 304 | 331 | 363 |
| **Gegrond** | 66 | 85 | 119 | 98 | 95 |

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 25% van deze klachten werd als gegrond geëvalueerd.

### 3.2.9 Onverwerkte verhuismelding

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 78 | 107 | 195 | 54 | 90 |
| **Gegrond** | 13 | 18 | 125 | 24 | 39 |

In 2022 is het aantal klachten rond onverwerkte verhuismeldingen opnieuw gestegen. Het gaat vaak om dossiers waarbij de verhuizing niet correct werd gemeld aan De Watergroep en waarbij we over geen overnameformulier beschikken dat zowel door de vertrekkende als de nieuwe klant werd ondertekend.

### 3.2.10 Saneringscomponent (afvoer en zuivering)

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 4 | 4 | 4 | 7 | 5 |
| **Gegrond** | 0 | 1 | 0 | 1 | 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 2022 kwamen er 5 klachten van klanten die niet akkoord gingen met de aanrekening van een afvoerbijdrage. Slechts 1 daarvan werd gegrond bevonden.

### 3.2.11 Sociaal tarief

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 4 | 14 | 20 | 21 | 26 |
| **Gegrond** | 0 | 6 | 10 | 6 | 3 |

Het betreft hier in hoofdzaak klachten over het niet of niet correct verwerken van attesten. Het aantal ontvankelijke klachten bleef de voorbije 3 jaar eerder stabiel, het aantal gegronde klachten gaat verder in dalende lijn.

### 3.2.12 Tussentijdse facturatie

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 5 | 0 | 4 | 1 | 1 |
| **Gegrond** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

In 2022 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 klantenzone kunnen het bedrag van hun tussentijdse factuur zelf aanpassen binnen bepaalde grenzen.

### 3.2.13 Facturatie eigen waterwinners

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 6 | 2 | 3 | 5 | 12 |
| **Gegrond** | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 |

Het betreft hier klachten over verkeerde facturatie omwille van ontbrekende bemetering, facturatie voor een eigen waterwinning die ondertussen werd stopgezet, aanrekening van een verkeerd forfaitair bedrag ...

### 3.2.14 VASTRECHT

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | - | - | 3 | 1 | 4 |
| **Gegrond** | - | - | 0 | 0 | 0 |

Het aantal klachten over het vastrecht (principe van vastrecht of korting op het vastrecht) blijft beperkt. Van de 4 klachten in deze categorie werd geen enkele als gegrond ervaren.

## 3.3 KLACHTEN COMMUNICATIE

### 3.3.1 Afspraak niet nageleefd

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 24 | 34 | 45 | 40 | 31 |
| **Gegrond** | 18 | 25 | 35 | 26 | 22 |

Deze klachten gaan verder in dalende lijn. Bij 22 klachten over een niet nageleefde afspraak stelde de klachtendienst vast dat de klant terecht een klacht indiende.

### 3.3.2 Informatie op de website

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 |
| **Gegrond** | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |

In 2022 werden slechts 2 gegronde klachten ingediend over ontoereikende informatie op de website. Over de klantenzone werden geen klachten ingediend.

### 3.3.3 Laattijdig beantwoorden van klantvragen

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 52 | 115 | 232 | 121 | 120 |
| **Gegrond** | 42 | 95 | 206 | 98 | 92 |

Het aantal klachten over het laattijdig beantwoorden van klantvragen blijft stabiel door het inzetten van een verhoogde capaciteit binnen de diverse klantendiensten.

### 3.3.4 Leveringsonderbreking zonder verwittiging

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 118 | 170 | 208 | 213 | 337 |
| **Gegrond** | 53 | 73 | 68 | 98 | 138 |

In 2022 kwamen er opnieuw meer klachten over een leveringsonderbreking waarvan zij niet (of niet correct) werden verwittigd. Dit heeft grotendeels te maken met de bevoorradingsproblematiek in het Hageland in de kerstperiode 2022, waarbij klanten van een 7 gemeenten te maken kregen met drukproblemen en tijdelijke onderbrekingen van de watervoorziening. In 2022 heeft De Watergroep een nieuw communicatieplatform in dienst genomen om haar klanten bij niet-geplande onderbrekingen proactief te informeren via sms of e-mail. Dit project werd in het voorjaar van 2022 opgestart in zone Westhoek en was tegen begin december uitgerold in het volledige

verzorgingsgebied van De Watergroep. Dit platform was in eerste instantie gefocust op communicatie rond lekken met doorgaans een kleiner geïmpacteerd gebied (enkele straten) en niet op communicatie voor een of meerdere gemeenten. Deze laatste functionaliteit wordt in 2023 geïmplementeerd samen met de uitbreiding naar geplande onderbrekingen en kwaliteitsproblemen.

### 3.3.5 Onjuiste of onvoldoende informatie

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 305 | 296 | 247 | 324 | 173 |
| **Gegrond** | 224 | 239 | 182 | 238 | 117 |

In 2022 was er een aanzienlijke daling van het aantal (gegronde) klachten over onjuiste of onvoldoende informatie. Dit heeft enerzijds te maken met het feit dat 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. Via een kwaliteitsgrid wordt de geleverde kwaliteit zo objectief mogelijk beoordeeld volgens vastgelegde criteria. Anderzijds moeten we vaststellen dat tot 2021 klachten die onder een andere categorie werden ondergebracht vaak bijkomend onder deze subcategorie geregistreerd, wat tot een dubbeltelling leidt. Het ging dan bv. om klachten over niet verwittigen bij een onderbreking, een onaangekondigde metervervanging, verwisselde meters, laattijdige realisatie van een aftakking ... Deze dubbele registratie werd stopgezet in 2022, zodat deze categorie voortaan focust op klachten die in hoofdzaak te maken hebben met informatieverstrekking.

### 3.3.6 Onvoldoende informatie ondrinkbaarheid water

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 5 | 2 | 6 | 9 | 8 |
| **Gegrond** | 4 | 2 | 5 | 7 | 5 |

5 van de 8 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 het geleverde kraanwater tijdelijk te koken voor gebruik in voeding.

### 3.3.7 Onvriendelijke medewerker

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 93 | 83 | 49 | 58 | 40 |
| **Gegrond** | 87 | 82 | 48 | 57 | 34 |

In deze categorie is het aantal klachten aanzienlijk gedaald. De Watergroep blijft inzetten op de training van de medewerkers om klantvriendelijk te communiceren. Deze klachten betreffen ook

medewerkers van aannemers die werken in opdracht van De Watergroep. Dergelijke klachten worden geëscaleerd naar de betrokken partij.

### 3.3.8 Slechte telefonische bereikbaarheid

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 47 | 79 | 34 | 17 | 14 |
| **Gegrond** | 42 | 79 | 28 | 11 | 11 |

In deze categorie blijft het aantal klachten laag. Dit is vooral het resultaat van een geoptimaliseerde bezetting van de klantendienst en een nauwgezette monitoring van de performantie en bereikbaarheid van het klantencontactcenter.

### 3.3.9 Taalwetgeving

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| **Gegrond** | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Er waren 4 klachten over een foutieve toepassing van de taalwetgeving, waarvan 1 als gegrond werd verklaard. Het ging om een verwittigingsbrief bij werken in een faciliteitengemeente die door een menselijke fout enkel in het Frans werd verstuurd.

## 3.4 KLACHTEN TECHNISCHE ZAKEN

### 3.4.1 Laattijdige uitvoering aftakking

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 34 | 23 | 199 | 182 | 110 |
| **Gegrond** | 23 | 19 | 168 | 142 | 78 |

In 2020 – na de reorganisatie binnen De Watergroep – was er aanzienlijke stijging van het aantal klachten over de laattijdige opmaak van offertes voor nieuwe of vernieuwde drinkwateraftakkingen en de vertraging bij de uitvoering ervan. De dalende trend die zich heeft ingezet in 2021, heeft zich in 2022 duidelijker afgetekend. Zowel het aantal ontvankelijke klachten als het aantal gegronde klachten is aanzienlijk gedaald: respectievelijk met 40 en 45 %. In een aantal regio's blijft het een uitdaging om voldoende techniekers aan te trekken. De Watergroep probeert hier een antwoord aan te bieden via gerichte rekrutering en employer branding. Dit is echter niet evident binnen de huidige krapte op de arbeidsmarkt, die ook bij aannemers duidelijk voelbaar is.

De Watergroep heeft sinds het voorjaar van 2021 een continue klantenbevraging opgestart voor het proces 'nieuwe drinkwateraftakking'. In 2022 bedroeg de gemiddelde tevredenheidsscore 7,2/10.

Aandachtspunten waren vooral de aanvraagprocedure, de uitvoering, het straatherstel, de doorlooptijd en het telefonisch inplannen. Op basis van de analyse van de klachten én het klantentevredenheidsonderzoek 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.

### 3.4.2 Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 6 | 1 | 6 | 2 | 4 |
| **Gegrond** | 5 | 1 | 3 | 0 | 3 |

In 2022 ontving De Watergroep 4 klachten over een laattijdige uitvoering van de huisaansluiting op de riolering. 3 daarvan werden als gegrond beschouwd.

### 3.4.3 Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking waterlevering

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 18 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| **Gegrond** | 2 | 2 | 0 | 0 | 15 |

Deze klachten gaan in hoofdzaak over een lek in Sint-Truiden in januari. Hierbij duurde de herstelling langer dan oorspronkelijk ingeschat en werd geen alternatieve waterlevering opgezet.

### 3.4.4 Laattijdig herstel van stoep/oprit na werken

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 58 | 74 | 78 | 113 | 95 |
| **Gegrond** | 56 | 67 | 67 | 95 | 77 |

Het betreft hier vooral werk dat is uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. Na de sterke stijging van het aantal klachten rond het laattijdig herstel van stoepen en opritten in 2021 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.

Deze verbeteracties beginnen resultaat op te leveren, maar tegelijkertijd zien we ook hier dat de kwaliteit van de dienstverlening in de bouwsector onder druk staat door de krapte op de arbeidsmarkt.

### 3.4.5 Slecht herstel van stoep/oprit na werken

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 73 | 55 | 57 | 127 | 86 |
| **Gegrond** | 48 | 39 | 48 | 97 | 72 |

Deze categorie vertoont een gelijkaardige daling als de vorige en is daar ook inhoudelijk aan verwant. De opgezette verbeteracties zijn identiek.

### 3.4.6 Slecht uitgevoerd werk

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 64 | 30 | 48 | 107 | 118 |
| **Gegrond** | 28 | 12 | 20 | 58 | 48 |

Deze categorie vertoont een gelijkaardige daling als de twee vorige en is daar inhoudelijk aan verwant. Ook hier gelden dezelfde verbeteracties.

### 3.4.7 Te hoge druk op de leiding

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| **Gegrond** | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Het aantal klachten blijft stabiel, slechts één klacht werd als gegrond beoordeeld.

### 3.4.8 Te lage druk op de leiding

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 40 | 63 | 98 | 72 | 120 |
| **Gegrond** | 26 | 41 | 70 | 52 | 92 |

De Watergroep werkt aan duurzame technische oplossingen in regio's waar structurele drukproblemen optreden. Toch zien we een aanzienlijke stijging van het aantal klachten over te lage druk. Dit heeft in hoofdzaak te maken met een problematiek in Sint-Eloois-Winkel waarbij een 30-tal betrokken klanten de krachten hebben gebundeld om een klacht in te dienen en zo een versnelde oplossing te vragen. Ondertussen is deze problematiek opgelost door technische ingrepen in het distributienet.

### 3.4.9 Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 13 | 9 | 11 | 8 | 5 |
| **Gegrond** | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |

Het aantal klachten over te hoge offertes gaat verder in dalende lijn.

### 3.4.10 Andere

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 65 | 67 | 187 | 250 | 163 |
| **Gegrond** | 31 | 32 | 90 | 107 | 88 |

Technische klachten werden zoveel mogelijk aan een specifieke subcategorie gekoppeld, zodat hier de nodige lessen kunnen uit worden getrokken.

## 3.5 KLACHTEN WATERKWALITEIT

### 3.5.1 Andere

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 40 | 60 | 64 | 55 | 43 |
| **Gegrond** | 21 | 30 | 24 | 22 | 24 |

Deze categorie omvat uiteenlopende kwaliteitsklachten: lucht in de leiding, kwaliteitsproblemen na werken in de straat, klanten die een vergoeding vragen omdat ze tijdelijk water moeten laten lopen (bv. bij bruin water), problemen veroorzaakt door een niet-reglementaire binneninstallatie, zand in leidingen ...

### 3.5.2 Chloor

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 |
| **Gegrond** | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 |

Het aantal klachten over chloorgeur is opnieuw uiterst beperkt.

### 3.5.3 Kalk (hard water)

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 15 | 8 | 18 | 15 | 9 |
| **Gegrond** | 1 | 2 | 0 | 3 | 1 |

Alhoewel uit de klantenbevraging van 2022 opnieuw blijkt dat hard water een van de grootste bezorgdheden is van de klanten, worden hier weinig klachten over ingediend. 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 werd in 2022 een nieuwe onthardingsinstallatie in Bilzen in dienst genomen. Verschillende geplande onthardingsinstallaties lopen vertraging op omwille van een moeilijk grondverwervings- en/of vergunningstraject.

### 3.5.4 Bruin water

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 26 | 27 | 24 | 57 | 67 |
| **Gegrond** | 21 | 23 | 17 | 45 | 44 |

Het aantal klachten over bruin water blijft relatief hoog. In 2022 was dat niet aan specifieke regio toe te wijzen, de klachten hierover zijn verspreid binnen het verzorgingsgebied van De Watergroep. We zetten in op een systematische aanpak van de bruinwaterproblematiek veroorzaakt door gietijzeren leidingen. De problematische regio's werden in kaart gebracht met een daaraan gekoppeld actieplan. Dit vergt uiteraard de nodige investeringen die deels al zijn uitgevoerd maar voor een groot deel ook nog op de planning staan voor de komende jaren. In afwachting wordt ingezet op een preventief spoelprogramma.

## 3.6 KLACHTEN ANDERE

### 3.6.1 Klachten ongepast gedrag

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 12 | 23 | 30 | 31 | 17 |
| **Gegrond** | 12 | 21 | 25 | 29 | 15 |

Het aantal klachten over het onaangepast gedrag van eigen medewerkers of medewerkers van aannemers is in 2022 bijna gehalveerd. 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.

### 3.6.2 Andere

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ontvankelijk** | 4 | 2 | 12 | 9 | 12 |
| **Gegrond** | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 |

Dit gaat over diverse klachten rond niet opgehaalde signalisatie, geluidshinder door werken, vermeende diefstal ...

# 4 Conclusies en actiepunten

In 2022 zien we een **genuanceerd klachtenbeeld**: na een duidelijke positieve trend in eerste jaarhelft, zien we vanaf augustus een stijging van het aantal klachten met verschillende oorzaken: achterstand van werken na het bouwverlof waarbij ploegen van aannemers pas later dan gepland opnieuw aan de slag gingen, een groot aantal klachten rond lage druk in één specifieke regio, bevoorradingsproblemen in het Hageland in de eindejaarsperiode ...

We zien ook duidelijke **positieve signalen**. Zo zijn er aanzienlijk minder klachten over laattijdige uitvoering van aftakkingen en laattijdig of slecht herstel van stoepen en opritten na werken. Dit is het gevolg van het actieplan dat werd opgezet om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren via een accuratere opvolging.

De Watergroep blijft inzetten op '**Klantcentrisch denken en handelen**' en heeft dit in 2022 opnieuw expliciet verankerd in haar vernieuwde missie en ambities. Via opleidingen en informatiesessies krijgen medewerkers handvaten om dit klantcentrisch werken binnen hun eigen takenpakket in de praktijk te brengen. De Watergroep koppelt de klachtenbehandeling aan het stakeholdermanagement en gebruikt klachten als input voor het uitwerken van een goede dienstverlening die beantwoordt aan de verwachtingen van onze klanten en vennoten.

In 2022 zijn verschillende projecten opgestart die in de toekomst de dienstverlening van De Watergroep verder zullen optimaliseren:

- De voorbereiding loopt voor een **nieuwe website met klantenzone** en een nieuw ERP-platform. De lancering hiervan is gepland voor eind 2023. Daarnaast zijn uitbreidingen gepland aan het **nieuwe CRM-platform** dat De Watergroep een 360°-blik moet geven 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.
- In 2022 werd alvast een nieuw platform opgezet om sms'en en e-mailberichten uit te sturen aan klanten die hinder ondervinden door een niet geplande onderbreking. Op die manier krijgen ze van De Watergroep een proactieve communicatie met verwijzing naar de storingspagina op de website voor meer info en verdere updates. Voor 2023 is een uitbreiding gepland naar geplande werken (aanvullend op de briefcommunicatie zoals bepaald in het Algemeen Waterverkoopreglement), storingen met een grotere impact en kwaliteitsproblemen.
- Binnen de werfcommunicatie van Synductis is een toelichting opgenomen over voorlopig stoep/straatherstel, zodat het voor omwonenden duidelijk is dat er later nog een definitief herstel volgt. Een gelijkaardige communicatie werd opgezet (via kaartjes) voor werken die volledig in beheer zijn van De Watergroep.
- Voor werken waar de herstelling niet meteen kan volgen, is een werfkegel gemaakt met de boodschap 'Herstel volgt snel' en verwijzing naar de website. In 2023 volgt een gelijkaardig initiatief om te duiden waarom het spoelen van leidingen noodzakelijk is.

- De methodiek van ‘customer journeys’ wordt verder ingezet om de dienstverlening van De Watergroep te optimaliseren in functie van de klantverwachtingen.

De **gemiddelde doorlooptijd** van de klachten is korter geworden in 2022 en valt daardoor opnieuw binnen de grenzen zoals bepaald in het Algemeen Waterverkoopreglement en het Bestuursdecreet. De doelstelling is om deze doorlooptijd in 2023 verder terug te dringen nu de klachtendienst sinds november 2022 volwaardig is uitgebouwd met een teammanager Klachtenbeheer, 2 klachtencoördinatoren en 1 administratieve medewerker. Na de nodige inwerktijd moet deze bezetting in 2023 tot de nodige stabiliteit leiden. Daardoor kan de klachtendienst haar bemiddelende rol ook verder uitbouwen, zowel intern als naar klanten en andere externe stakeholders toe. Via een trimestrieel multidisciplinair overleg worden klachten 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 ...



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 354

# FARYS KLACHTENBEHANDELING 2022

## Jaarlijks summier overzicht klachtenbehandeling

## ter info aan de Vlaamse Ombudsdienst

### Kwantitatief overzicht

| Items | Klachten 1st Lijn | | Interne Ombudsdossiers | |
|---|---|---|---|---|
| | # | % | # | % |
| **Aantal Klachten / Ombudsdossiers** (Kwtl. vs. 2022) | | | | |
| Kwartaal 1 | 210 | 25% | 27 | 22% |
| Kwartaal 2 | 184 | 22% | 30 | 25% |
| Kwartaal 3 | 220 | 26% | 29 | 24% |
| Kwartaal 4 | 224 | 27% | 35 | 29% |
| 2022 | 838 | | 121 | |
| | | | | |
| **Gegrond** (Kwtl. + 2022) | | | | |
| Kwartaal 1 | 97 | 46% | 2 | 7% |
| Kwartaal 2 | 80 | 43% | 1 | 3% |
| Kwartaal 3 | 92 | 42% | 3 | 10% |
| Kwartaal 4 | 115 | 51% | 2 | 6% |
| 2022 | 384 | 46% | 8 | 7% |
| | | | | |
| **Afhandeling Buiten Termijn** (Kwtl. + 2022) | | | | |
| Kwartaal 1 | 4 | 2% | | |
| Kwartaal 2 | 8 | 4% | | |
| Kwartaal 3 | 6 | 3% | | |
| Kwartaal 4 | 10 | 4% | | |
| 2022 | 28 | 3% | | |
| **Gemiddelde Afhandelingstermijn** (dag.) (2022) | | | 1,4 | |
| | | | | |
| **Per Klachtcategorie (VMM)** (2022) | | | | |
| Kwaliteit drinkwater | 47 | 6% | 2 | 2% |
| Gezinskorting/Gedomicilieerden | 13 | 2% | 0 | 0% |
| Sociale vrijstelling | 23 | 3% | 0 | 0% |
| Aangerekend verbruik | 84 | 10% | 10 | 8% |
| Facturatie - andere | 59 | 7% | 11 | 9% |
| Communicatie/Klantgerichtheid | 118 | 14% | 15 | 12% |
| Technische zaken | 34 | 4% | 5 | 4% |
| Weg- en voetpadherstel | 52 | 6% | 2 | 2% |
| Drinkwateronderbreking | 94 | 11% | 35 | 29% |
| Afvoer naar saneringsnetwerk | 28 | 3% | 27 | 22% |
| Minnelijke schikking (bij ombuds onder 'Facturatie') | 7 | 1% | | |
| Debietbegrenzing/Afsluiting (bij ombuds onder 'Andere') | 0 | 0% | | |
| Andere | 279 | 33% | 14 | 12% |
| 2022 | 838 | | 121 | |
| | | | | |
| **Interne Ombudsdossiers per Activiteit** (2022) | | | | |
| Klanteninteracties | | | 35 | 29% |
| Operaties Drinkwater | | | 54 | 45% |
| Operaties Afvalwater | | | 32 | 26% |
| 2022 | | | 121 | |
| *Bevoegdheid:* | *Klantendienst* | | *Ombudsfunctie alg.dir.* | |
| | *Klachtenbehandeling* | | *Interne 2de Lijn* | |
| *Ten opzichte van 2021: cijfers in groen = gunstiger / in rood = ongunstiger.* | | | | |

## Evaluatie 2022

De dalende trend in het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten, zowel als ombudsdossiers, zet zich ook in 2022 door. Weliswaar met een kleinere neerwaartse trend in de tweede jaarhelft. Dit heeft vermoedelijk te maken met de bredere context op het vlak van energie en inflatie.

Het relatieve aandeel van elk van de klachtcategorieën blijft grosso modo gelijk ten opzichte van vorige jaren.

Opvallend is een stijging in het aantal gevallen waar, na een initiële afronding van een klacht, veelvuldig en langdurig verdere correspondentie gevoerd wordt met de klant. Dit zelfs na behandeling en conclusies door tweedelijnsinstanties.

De noodzaak en de stijgende vraag naar alternatieve - en vooral digitale - contactmogelijkheden werd reeds tijdens de coronaperiode ingevuld maar in de loop van 2022 gericht uitgebreid en versterkt. Dit kenbaar volgens de verwachtingen van de klanten en met gunstige invloed op de dienstverlening.

## Specifieke klantgerichte initiatieven 2022

Basis: organisatie klanteninteracties en klachtenbehandeling

Een performant klantenbeheersysteem laat toe om nagenoeg alle relevante gegevens en interacties gericht (onder meer via een pakket van doelgerichte en vlot bruikbare webformulieren) en centraal te registreren. Zo kunnen concrete actiepunten vlot intern worden doorgegeven aan en behandeld door de gepaste diensten. Dit bevordert niet alleen de doorlooptijd van een vraag of klacht maar laat ook een nauwkeurig onderzoek en beoordeling van het verloop en de voorgaande behandeling van een dossier toe.

Klachten in eerste lijn worden binnen de klantendienst behandeld door een vast team klachtenbehandelaars met diepgaande kennis van de beheersystemen en korte contactlijnen met de respectieve administratieve, technische en operationele diensten. Dit team geeft ook ondersteuning bij klantgerichte informatie en bewonersbrieven bij grote werven.

FARYS voorziet ook in een interne tweede lijn of ombudsfunctie die instaat voor escalaties van lopende klachten en klachten vanwege of via derden (Vlaamse Ombudsdienst, gemeentelijke ombudsdiensten, pers, …).

Dagelijks overleg tussen het team klachtenbehandelaars en de ombudsfunctie zorgt voor een snelle informatiedoorstroming, consequente en objectieve onderbouw van dossiers en een bestendige *'lessons learned'* aanpak naar de hele bedrijfsorganisatie.

Digitalisering

Zonder de traditionele contactmogelijkheden uit het oog te verliezen werden de digitale mogelijkheden versterkt voor de klanten die informatie zoeken, contact willen nemen of zelf -op hun eigen tijd en initiatief- hun account willen beheren.

Daarom werd in eerste instantie de toegankelijkheid, navigatievlotheid en logica van de FARYS website en het gebruik van webformulieren verbeterd en verfijnd.

Verder wordt het gebruik van papieren formulieren afgebouwd waar dat kan en vlotter handelen toelaat, zo bijvoorbeeld bij de jaarlijkse verwerking van de uitkering aan compensatiegerechtigden.

Niet alleen bij bedrijven, maar ook bij particulieren brak de vraag naar digitaal versturen (en betalen) van facturen (maar ook correspondentie in het algemeen) door en kan FARYS hier op efficiënte wijze aan tegemoetkomen.

Ook het klantenportaal *MyFarys* kent groeiend succes en gebruik, mede door het verder uitbreiden van de beschikbare functionaliteiten. Zo kunnen onder meer overnames volledig digitaal uitgevoerd worden, kunnen facturen op het portaal betaald worden en kunnen klanten met een digitale watermeter in detail hun (historisch) waterverbruik opvolgen.

Specifieke situaties

In de context van PFAS-meldingen in de ondergrond werd voorzien in een '*fast lane'* voor klanten met een eigen waterwinning in een risicogebied. Zij kunnen zo vlot een staalanalyse van hun putwater of een aansluiting op het leidingnet bekomen.

Voor een aantal courante onderwerpen werd de website ook voorzien om Engelstalige klanten te ondersteunen.

Gezien de veelvuldige betrokkenheid van immokantoren, notarissen, … bij de overname van verbruiksadressen, werd met hen een informatie- en samenwerkingstraject opgezet zodat zij vlot zelf kunnen instaan voor de correcte en tijdige registratie van een inhuis of verhuis van hun klanten, of hen hierover inlichten.

In het kader van het tariefplan 2023-2028 werd in de zomer van 2022 een klantenconsultatie georganiseerd.

## Verdere verbeteringsfocus 2023

Op basis van de ervaringen bij het pilootproject rond de installatie van circa 8.000 digitale watermeters in 2022, worden de nodige voorzieningen genomen om deze vanaf midden 2023 op grote schaal (en in synergie met de plaatsing van digitale energiemeters) uit te rollen. Naast de aandacht voor de operationele en technische aspecten, gaat hier vooral een focus naar de informatie voor de betrokken klanten en een goede klantervaring bij de installatie en het verder gebruik van de digitale meters.

De informatievoorzieningen rond geplande werken aan het leidingennet en ook incidentele onderbrekingen worden verder verfijnd. Dit onder meer in het kader van de samenwerking met andere nutsbedrijven (Synductis).

Het Bijzonder Waterverkoopreglement werd verder gestroomlijnd qua gebruiksvriendelijkheid en werd op 1 januari 2023 van toepassing. Voorts werden voor verscheidene diensten en interventies geharmoniseerde tarieven vastgelegd.

Via een vernieuwde bijlage bij de jaarafrekening, krijgt de klant meer en overzichtelijker informatie rond zijn factuur en verbruik.

De tevredenheidsbevraging na de uitvoering van werken bij klanten wordt niet langer telefonisch uitgevoerd, maar wel via digitale weg. Uit een testfase hiermee bleek al dat meer klanten reageren en met uitgebreider en duidelijker *feedback*.

De mogelijkheden van digitale verwerking en vooral de functionaliteiten van het klantenportaal *MyFarys* worden verder verfijnd en uitgebreid.

De reeds eerder opgestarte kennisuitwisseling qua klanten- en klachtenbeheer met andere water- en nutsbedrijven wordt voortgezet.

pidpa
water in beweging

2 februari 2023

# Evaluatie Klachtenmanagement 2022

**Inhoud**


1 Inleiding ... 3
2 Klachten externe klanten ... 4
2.1 Evolutie ... 4
2.2 Oorzaakanalyse ... 7
2.2.1 Facturatie ... 9
2.2.2 Betalingen ... 11
2.2.3 Technisch probleem ... 11
3 Klachten interne klanten ... 12
4 Meldingen externe klanten ... 12
4.1 Technische problemen drinkwater ... 12
4.1.1 Oorzaken Hoofdkraan ... 13
4.1.2 Oorzaken lek ... 13
4.1.3 Zonder water 'niet verwittigd' ... 14
4.2 Technische problemen riolering ... 14
4.3 Kwaliteitsmeldingen ... 16
4.4 Overige meldingen ... 17
5 Niet-conformiteiten en aanbevelingen uit interne en externe audits ... 18
6 Communicatiekanalen voor een melding / klacht ... 18
7 Doorlooptijden klachten ... 19
8 Externe rapportering ... 19
8.1 VMM ... 19
8.2 WaterRegulator ... 19
8.2.1 Verhouding 2e t.o.v. 1e lijnsklachten ... 20
8.2.2 % klachten behandeld binnen wettelijke termijn ... 21
8.2.3 Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten ... 21
8.2.4 Doorlooptijden ... 21
9 Verbeterpunten / beheermaatregelen ... 22
9.1 Nieuwe verbeterpunten ... 22
9.2 Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten ... 22
10 Besluit ... 24





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 358

10.1 Klachten ..... 24
10.2 (Kwaliteits)meldingen ..... 24
11 Gouden regels voor excellent klachtenmanagement ..... 25

# 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 2e melding van foutieve gegevens die niet gecorrigeerd zijn, een 2e melding van een zelfde kwaliteitsprobleem, enz… binnen een periode van één jaar na de registratie van de 1e melding zijn **klachten**.

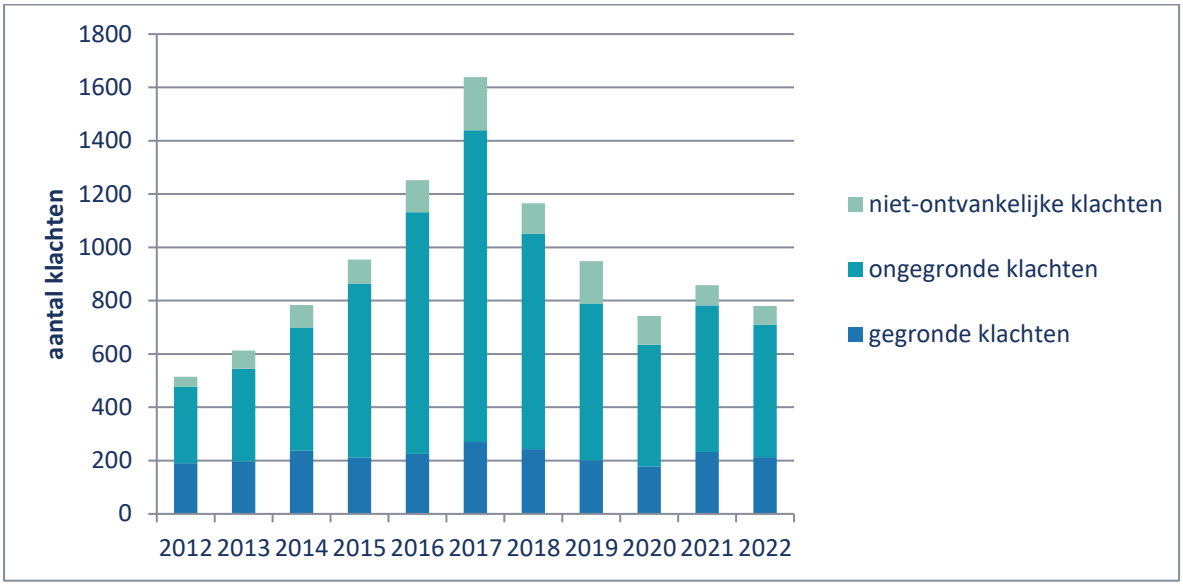


Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 360

# 2 Klachten externe klanten

## 2.1 Evolutie

Periode: 01/01/2012 tem 22/12/2022 (in de periode van 23/12/22 tem 31/12/22 konden geen cases geregistreerd worden aangezien er gewerkt werd aan ons SAP-systeem. Ook de Web self services konden niet gebruikt worden door onze klanten).




- # niet-ontvankelijke klachten is gedaald t.o.v. 2021 (-6)
- # ontvankelijk gegronde klachten is gedaald t.o.v. 2021 (-19)
- # ontvankelijk ongegronde klachten is gedaald t.o.v. 2021 (-53).

| | Niet-ontvankelijk aantal (%) | Ontvankelijk gegrond aantal (%) | Ontvankelijk ongegrond aantal (%) | Totaal |
|---|---|---|---|---|
| Drinkwater | 70 (10%) | 165 (23%) | 488 (67%) | **723** |
| Openbaar saneringsnetwerk | 0 (0%) | 48 (84%) | 9 (16%) | **57** |
| **Totaal** | **70 (9.0%)** | **213 (27.3%)** | **497 (63.7%)** | **780** |

De evolutie van het aantal klachten in 2022 t.o.v. de vorige jaren is in de onderstaande tabel samengevat.

| 431 | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Drinkwater** | | | | | | |
| # ontv. gegronde klachten | 238 | 200 | 163 | 131 | 193 | 165 |
| # ontv. ongegronde klachten | 1167 | 797 | 572 | 441 | 528 | 488 |
| # niet-ontvankelijke klachten | 200 | 112 | 155 | 106 | 71 | 70 |
| # niet-gedefinieerde klachten | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Top 5 | Facturatie<br>Betalingen<br>Overname<br>Technisch probleem<br>Klantgerichtheid / Waterkwaliteit | Facturatie<br>Betalingen<br>Overname<br>Technisch probleem<br>Klantgerichtheid | Facturatie<br>Betalingen<br>Overname<br>Technisch probleem<br>Klantgerichtheid | Facturatie<br>Betalingen<br>Technisch probleem<br>Overname<br>Klantgerichtheid | Facturatie<br>Betalingen<br>Technisch probleem<br>Overname<br>Klantgerichtheid | Facturatie<br>Betalingen<br>Technisch probleem<br>Overname<br>Klantgerichtheid |
| AWVR-termijnen gerespecteerd (%) | 96.6 | 94.9 | 80.2 | 94.4 | 94.7 | 89.5 |
| **Openbaar saneringsnetwerk** | | | | | | |
| # ontv. gegronde klachten | 31 | 43 | 38 | 46 | 39 | 48 |
| # ontv. ongegronde klachten | 3 | 11 | 17 | 16 | 22 | 9 |
| # niet-ontvankelijke klachten | 0 | 2 | 3 | 2 | 5 | 0 |
| AWVR-termijnen gerespecteerd (%) | 94.1 | 96.4 | 98.3 | 85.9 | 92.4 | 94.7 |

Het % gegronde en % ongegronde klachten per categorie (2022) is weergegeven in onderstaande tabel.

| Aantal van Case-ID | Kolomlabels | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | % gegronde klachten | % ongegronde klachten |
| Rijlabels | Niet-ontvankelijk | Ontvankelijk gegrond | Ontvankelijk ongegrond | Eindtotaal | | |
| Algemeen | 2 | 2 | 5 | 9 | 22% | 56% |
| Aquamobiel | | | 1 | 1 | 0% | 100% |
| Betalingen | 16 | 15 | 135 | 166 | 9% | 81% |
| Digitale meter | | 1 | 3 | 4 | 25% | 75% |
| Drinkwateraansluitin | 3 | 20 | 4 | 27 | 74% | 15% |
| Enquête | | 1 | | 1 | 100% | 0% |
| Facturatie | 38 | 24 | 199 | 261 | 9% | 76% |
| Keuring | | 1 | 3 | 4 | 25% | 75% |
| Klantgerichtheid | | 20 | 16 | 36 | 56% | 44% |
| Nazicht Pidpa | | 3 | 20 | 23 | 13% | 87% |
| Overname | 3 | 10 | 68 | 81 | 12% | 84% |
| Riolering | | 9 | 2 | 11 | 82% | 18% |
| Schadegeval | 1 | 7 | 2 | 10 | 70% | 20% |
| Technisch probleem | 2 | 91 | 33 | 126 | 72% | 26% |
| Waterkwaliteit | 5 | 5 | 1 | 11 | 45% | 9% |
| Wijziging klantgegevens | | 3 | 5 | 8 | 38% | 63% |
| Milieu | | 1 | | 1 | 100% | 0% |
| **Eindtotaal** | **70** | **213** | **497** | **780** | **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 | Niet-ontvankelijk | Ontvankelijk gegrond | Ontvankelijk ongegrond | Eindtotaal |
| **Algemeen** | | | | |
| Check afspraak | | | 2 | 2 |
| Varia | | 1 | | 1 |
| Vraag voor collega | | | 2 | 2 |
| Niet voor Pidpa | 1 | | | 1 |
| Privacy | | 1 | 1 | 2 |
| AWVR | 1 | | | 1 |
| **Totaal Algemeen** | **2** | **2** | **5** | **9** |
| **Aquamobiel** | | | | |
| Afspraak | | | 1 | 1 |
| **Totaal Aquamobiel** | | | **1** | **1** |
| **Betalingen** | | | | |
| Aanmaning | 8 | 6 | 69 | 83 |
| Afsluitopdracht | | | 1 | 1 |
| Betaling | 7 | 6 | 47 | 60 |
| Domiciliëring | | | 3 | 3 |
| Incasso | | 2 | 8 | 10 |
| LAC | | | 1 | 1 |
| Varia | | 1 | | 1 |
| Debietbegrenzing | 1 | | 2 | 3 |
| Verwerping erfenis | | | 2 | 2 |
| Faling | | | 1 | 1 |
| Collectieve schuldregeling | | | 1 | 1 |
| **Totaal Betalingen** | **16** | **15** | **135** | **166** |
| **Digitale meter** | | | | |
| Varia | | | 1 | 1 |
| Werking | | | 1 | 1 |
| Plaatsbezoek | | 1 | 1 | 2 |
| **Totaal Digitale meter** | | **1** | **3** | **4** |
| **Drinkwateraansluiting** | | | | |
| Nieuw | 2 | 12 | | 14 |
| Wijziging | 1 | 3 | 2 | 6 |
| Uitname | | 5 | 2 | 7 |
| **Totaal Drinkwateraan** | **3** | **20** | **4** | **27** |
| **Enquête** | | | | |
| Aftakkingen | | 1 | | 1 |
| **Totaal Enquête** | | **1** | | **1** |
| **Facturatie** | | | | |
| Andere | 1 | 5 | 6 | 12 |
| Drinkwater | 32 | 14 | 172 | 218 |
| E-facturatie | | 1 | 2 | 3 |
| Private waterwinni | 1 | | 2 | 3 |
| Tarief | 3 | 4 | 16 | 23 |
| Verzending | 1 | | 1 | 2 |
| **Totaal Facturatie** | **38** | **24** | **199** | **261** |
| **Keuring** | | | | |
| Drinkwater | | | 3 | 3 |
| Riolering | | 1 | | 1 |
| **Totaal Keuring** | | **1** | **3** | **4** |
| **Klantgerichtheid** | | | | |
| bereikbaarheid | | 8 | 2 | 10 |
| Geen antwoord binnen termijn | | 3 | | 3 |
| Informatieveiligheid en privacy | | 3 | 3 | 6 |
| medewerker | | 5 | 6 | 11 |
| Varia | | | 3 | 3 |
| website | | 1 | 2 | 3 |
| **Totaal Klantgerichtheid** | | **20** | **16** | **36** |
| **Nazicht Pidpa** | | | | |
| Binneninstallatie | | | 9 | 9 |
| Watermeter | | 3 | 11 | 14 |
| **Totaal Nazicht Pidpa** | | **3** | **20** | **23** |
| **Overname** | | | | |
| Aanvraag | 2 | 5 | 37 | 44 |
| Invoer | | 1 | 8 | 9 |
| Rechtzetting | | 2 | 4 | 6 |
| Regularisatie | | | 1 | 1 |
| Varia | 1 | 2 | 18 | 21 |
| **Totaal Overname** | **3** | **10** | **68** | **81** |

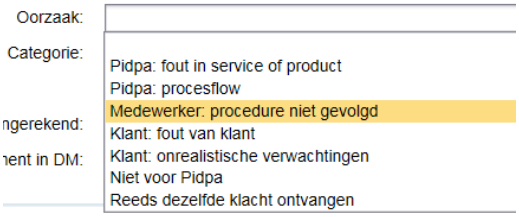
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Riolering** | | | | |
| Afkoppelingsprojecten | | 3 | 1 | 4 |
| Exploitatie | | 6 | 1 | 7 |
| **Totaal Riolering** | | **9** | **2** | **11** |
| **Schadegeval** | | | | |
| (leeg) | 1 | 7 | 2 | 10 |
| **Totaal Schadegeval** | **1** | **7** | **2** | **10** |
| **Technisch probleem** | | | | |
| Druk | | 7 | 2 | 9 |
| Hoofdkraan | | 14 | 16 | 30 |
| Lek | 1 | 19 | 7 | 27 |
| Riolering | | 31 | 4 | 35 |
| Varia | 1 | 11 | 2 | 14 |
| Zonder water | | 7 | 2 | 9 |
| Verzakking op straat | | 2 | | 2 |
| **Totaal Technisch probleem** | **2** | **91** | **33** | **126** |
| **Waterkwaliteit** | | | | |
| Bruin water | 1 | | | 1 |
| Geur smaak | 3 | 1 | | 4 |
| Lucht/deeltjes/organismen | | 3 | | 3 |
| Varia | | | 1 | 1 |
| Waterhardheid | | 1 | | 1 |
| Watersamenstelling/Analy | 1 | | | 1 |
| **Totaal Waterkwaliteit** | **5** | **5** | **1** | **11** |
| **Wijziging klantgegevens** | | | | |
| E-mailadres/Telefoonnummer | | | 1 | 1 |
| Straatnaam/huisnr | | 2 | 2 | 4 |
| Varia | | 1 | 1 | 2 |
| Verwijder afwijk. Factuurontv en aanmaanontv | | | 1 | 1 |
| **Totaal Wijziging klantgegevens** | | **3** | **5** | **8** |
| **Milieu** | | | | |
| omgevingshinder | | 1 | | 1 |
| **Totaal Milieu** | | **1** | | **1** |
| **Eindtotaal** | **70** | **213** | **497** | **780** |

574 van de 780 klachten (= 73.6%) werden aangemaakt omdat de klant zijn probleem na de 1e melding niet (volledig) opgelost was. In 26.4% van de gevallen wenst de klant onmiddellijk een klacht te formuleren.

Er werden 25.602 meldingen en 829 meldingen drinkwaterkwaliteit geregistreerd. Slechts 574 meldingen werden omgevormd tot een klacht (= 2.2%).

## 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:




Uit de analyse van de resultaten blijkt dat:

- 4% te wijten is aan een fout van de klant (bv. betaling niet tijdig uitgevoerd, overname niet tijdig in orde gebracht, …)
- 60% te wijten is aan onrealistische verwachtingen van de klant
- **8% te wijten is aan een medewerker die de procedure niet heeft gevolgd**
- **18% te wijten is aan een fout in onze service/product** (bv. vraag van klant wel genoteerd maar nadien niet de nodige actie ondernomen, bedrag tussentijdse factuur niet aangepast, schrijfwijze naam niet aangepast, …)
- 1% niet voor Pidpa is
- 1.5% te wijten is aan onze procesflow (onze manier van werken door o.a. wetgeving, AWVR, …)
- 8% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen'



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 364

| Aantal van Case-ID | Kolomlabels | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Rijlabels | Klant: fout van klant | Klant: onrealistische verwachtingen | Medewerker: procedure niet gevolgd | Niet voor Pidpa | Pidpa: fout in service of product | Pidpa: procesflow | Reeds dezelfde klacht ontvangen | Eindtotaal |
| Algemeen | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | | | 9 |
| Aquamobiel | | 1 | | | | | | 1 |
| Betalingen | 13 | 122 | 7 | | 8 | | 16 | 166 |
| Digitale meter | 1 | 2 | 1 | | | | | 4 |
| Drinkwateraansluiting | 2 | 2 | | 1 | 13 | 7 | 2 | 27 |
| Enquête | | | | | 1 | | | 1 |
| Facturatie | 8 | 192 | 15 | 2 | 9 | | 35 | 261 |
| Keuring | | 3 | | | 1 | | | 4 |
| Klantgerichtheid | | 16 | 6 | | 14 | | | 36 |
| Nazicht Pidpa | 1 | 19 | 2 | | 1 | | | 23 |
| Overname | 4 | 64 | 7 | | 3 | | 3 | 81 |
| Riolering | 1 | 1 | | | 9 | | | 11 |
| Schadegeval | | 2 | | 1 | 7 | | | 10 |
| Technisch probleem | 3 | 31 | 17 | | 70 | 2 | 3 | 126 |
| Waterkwaliteit | | 1 | | | 3 | 2 | 5 | 11 |
| Wijziging klantgegevens | | 5 | 3 | | | | | 8 |
| Milieu | | | | | | 1 | | 1 |
| **Eindtotaal** | **34** | **465** | **59** | **6** | **140** | **12** | **64** | **780** |
| | 4,4% | 59,6% | 7,6% | 0,8% | 17,9% | 1,5% | 8,2% | 100,0% |

In 2021 waren de resultaten als volgt (↓ of ↑: evolutie t.o.v. 2020)

- 6% te wijten is aan een fout van de klant (↓)
- 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 (↑)
- 2% niet voor Pidpa is (↑)
- 1% te wijten is aan onze procesflow (↑)
- 7% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen' (↓)

Voor de top 3 van klachten (facturatie, betalingen en technisch probleem) in 2022 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** | | | | |
| (leeg) | | 1 | | 1 |
| **Totaal Aansluiting** | | **1** | | **1** |
| **Keuring BI** | | | | |
| (leeg) | | 1 | 1 | 2 |
| **Totaal Keuring BI** | | **1** | **1** | **2** |
| **Varia DIS** | | | | |
| (leeg) | 1 | | | 1 |
| **Totaal Varia DIS** | **1** | | | **1** |
| **Varia RIO** | | | | |
| (leeg) | | 2 | 3 | 5 |
| **Totaal Varia RIO** | | **2** | **3** | **5** |
| **Verplaatsingskost** | | | | |
| (leeg) | | 1 | 1 | 2 |
| **Totaal Verplaatsingskost** | | **1** | **1** | **2** |
| **Wijzigen opdrachtgever** | | | | |
| (leeg) | | | 1 | 1 |
| **Totaal Wijzigen opdrachtgever** | | | **1** | **1** |
| **Totaal Andere** | **1** | **5** | **6** | **12** |
| **Drinkwater** | | | | |
| **Compensatie** | | | | |
| Algemeen | | 1 | | 1 |
| Omzetten naar sociaal tarief | | | 1 | 1 |
| **Totaal Compensatie** | | **1** | **1** | **2** |
| **Correctiefactuur** | | | | |
| (leeg) | 3 | | 4 | 7 |
| **Totaal Correctiefactuur** | **3** | | **4** | **7** |
| **Duplicaat** | | | | |
| (leeg) | | 1 | 3 | 4 |
| **Totaal Duplicaat** | | **1** | **3** | **4** |
| **Eindfactuur** | | | | |
| Aantal gedomicilieerden | | | 1 | 1 |
| Periode | 1 | 2 | 7 | 10 |
| Verbruik | 2 | | 10 | 12 |
| **Totaal Eindfactuur** | **3** | **2** | **18** | **23** |
| **Lek** | | | | |
| Algemeen | | | 3 | 3 |
| **Totaal Lek** | | | **3** | **3** |
| **Meterstand** | | | | |
| Hoe aflezen | | | 1 | 1 |
| Melding eigen opname | | 1 | 2 | 3 |
| Melding verbeterde opname | | | 1 | 1 |
| Schatting | 1 | | 9 | 10 |
| Varia | 2 | | 3 | 5 |
| Kaart per. meteropname | | | 1 | 1 |
| **Totaal Meterstand** | **3** | **1** | **17** | **21** |
| **Min. schikking lek** | | | | |
| Algemeen | 1 | | 1 | 2 |
| Gunsttarief | 5 | | 18 | 23 |
| **Totaal Min. schikking lek** | **6** | | **19** | **25** |
| **Sociaal tarief** | | | | |
| Algemeen | 2 | | 8 | 10 |
| Attest | 1 | | 1 | 2 |
| **Totaal Sociaal tarief** | **3** | | **9** | **12** |
| **Tussentijdse factuur** | | | | |
| Algemeen | | 1 | 7 | 8 |
| Bedrag wijzigen | 1 | | 2 | 3 |
| Cyclus wijzigen | | | 1 | 1 |
| **Totaal Tussentijdse factuur** | **1** | **1** | **10** | **12** |
| **Verbruiksfactuur** | | | | |
| Aantal gedomicilieerd | 4 | 1 | 18 | 23 |
| Comforttarief | | 1 | 1 | 2 |
| Periode | | 1 | 2 | 3 |
| Vastrecht afvoer | | | 1 | 1 |
| Vastrecht algemeen | | | 2 | 2 |
| Verbruik | 9 | 5 | 62 | 76 |
| Vastrecht zuivering | | | 1 | 1 |
| Basisverbruik | | | 1 | 1 |
| **Totaal Verbruiksfactuur** | **13** | **8** | **88** | **109** |
| **Totaal Drinkwater** | **32** | **14** | **172** | **218** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **E-facturatie** | | | | |
| **E-mail met PDF** | | | | |
| Geen factuur ontvangen | | 1 | | 1 |
| Varia | | | 1 | 1 |
| **Totaal E-mail met PDF** | | **1** | **1** | **2** |
| **Doccle** | | | | |
| Varia | | | 1 | 1 |
| **Totaal Doccle** | | | **1** | **1** |
| **Totaal E-facturatie** | | **1** | **2** | **3** |
| **Private waterwinning** | | | | |
| **Forfait/Verbruik** | | | | |
| (leeg) | 1 | | 1 | 2 |
| **Totaal Forfait/Verbruik** | **1** | | **1** | **2** |
| **Vrijstelling** | | | | |
| (leeg) | | | 1 | 1 |
| **Totaal Vrijstelling** | | | **1** | **1** |
| **Totaal Private waterwinning** | **1** | | **2** | **3** |
| **Tarief** | | | | |
| **Aanmaankost** | | | | |
| (leeg) | | | 2 | 2 |
| **Totaal Aanmaankost** | | | **2** | **2** |
| **Activeringskost** | | | | |
| (leeg) | | 2 | 3 | 5 |
| **Totaal Activeringskost** | | **2** | **3** | **5** |
| **Bovengemeentelijke san.bijdrage** | | | | |
| (leeg) | | | 1 | 1 |
| **Totaal Bovengemeentelijke san.bijdrage** | | | **1** | **1** |
| **Drinkwater** | | | | |
| (leeg) | | 1 | | 1 |
| **Totaal Drinkwater** | | **1** | | **1** |
| **Gemeentelijke San. Bijdrage** | | | | |
| (leeg) | 3 | | 4 | 7 |
| **Totaal Gemeentelijke San. Bij** | **3** | | **4** | **7** |
| **Varia** | | | | |
| (leeg) | | | 1 | 1 |
| **Totaal Varia** | | | **1** | **1** |
| **Verplaatsingskost** | | | | |
| (leeg) | | 1 | 3 | 4 |
| **Totaal Verplaatsingskost** | | **1** | **3** | **4** |
| **Comforttarief** | | | | |
| (leeg) | | | 2 | 2 |
| **Totaal Comforttarief** | | | **2** | **2** |
| **Totaal Tarief** | **3** | **4** | **16** | **23** |
| **Verzending** | | | | |
| **Geen factuur ontvangen** | | | | |
| (leeg) | 1 | | 1 | 2 |
| **Totaal Geen factuur ontvange** | **1** | | **1** | **2** |
| **Totaal Verzending** | **1** | | **1** | **2** |
| **Eindtotaal** | **38** | **24** | **199** | **261** |

**Top 3 in de categorie 'facturatie':**

1) verbruiksfactuur/verbruik: klant gaat niet akkoord met verbruik (76/261 = 29.1%)
2) verbruiksfactuur/aantal gedomicilieerden: klant gaat niet akkoord met peildatum 1/1/JJJJ ikv aantal gedomicilieerden (23/261 = 8.8%)
3) minnelijke schikking lek / gunsttarief (23/261 = 8.8%)

In 2021 werden er 278 klachten voor de categorie 'facturatie' geregistreerd. In 2022 werden er dus 17 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 | | 2 | 10 | 12 |
| Aanmaankosten | 8 | 4 | 59 | 71 |
| Totaal Aanmaning | 8 | 6 | 69 | 83 |
| Afsluitopdracht | | | | |
| (leeg) | | | 1 | 1 |
| Totaal Afsluitopdracht | | | 1 | 1 |
| Betaling | | | | |
| Afbetalingsplan | 1 | | 5 | 6 |
| Betaling uitgevoerd | | | 2 | 2 |
| Openstaand saldo | 5 | 3 | 28 | 36 |
| Terugbetaling | 1 | 2 | 10 | 13 |
| Uitstel van betaling | | 1 | | 1 |
| Betalingsdetail | | | 2 | 2 |
| Totaal Betaling | 7 | 6 | 47 | 60 |
| Domiciliëring | | | | |
| Check domiciliëring | | | 2 | 2 |
| Printblok opheffen | | | 1 | 1 |
| Totaal Domiciliëring | | | 3 | 3 |
| Incasso | | | | |
| Openstaand saldo | | 1 | 6 | 7 |
| Vraag dossier | | 1 | 1 | 2 |
| Infobestand | | | 1 | 1 |
| Totaal Incasso | | 2 | 8 | 10 |
| LAC | | | | |
| (leeg) | | | 1 | 1 |
| Totaal LAC | | | 1 | 1 |
| Varia | | | | |
| (leeg) | | 1 | | 1 |
| Totaal Varia | | 1 | | 1 |
| Debietbegrenzing | | | | |
| (leeg) | 1 | | | 3 |
| Totaal Debietbegrenzing | 1 | | | 3 |
| Verwerping erfenis | | | | |
| (leeg) | | | 2 | 2 |
| Totaal Verwerping erfenis | | | 2 | 2 |
| Faling | | | | |
| Algemeen | | | 1 | 1 |
| Totaal Faling | | | 1 | 1 |
| Collectieve schuldregeling | | | | |
| Nieuw dossier | | | 1 | 1 |
| Totaal Collectieve schuldregeling | | | 1 | 1 |
| Eindtotaal | 16 | 15 | 135 | 166 |

Aantal van Case-ID
Waarde: Geen waarde
Rij: Totaal Varia
Kolom: Ontvankelijk ongegrond

In 2021 werden er 228 klachten voor de categorie 'betalingen' geregistreerd. Er werden in 2022 dus 62 klachten minder geregistreerd.

### 2.2.3 Technisch probleem

Aantal klachten omtrent technische problemen is het hoogst in de subcategorie ‘hoofdkraan/herstellen’.

| Categorie level1 | Technisch probleem | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| Aantal van Case-ID | Kolomlabels | | | |
| Rijlabels | Niet-ontvankelijk | Ontvankelijk gegrond | Ontvankelijk ongegrond | Eindtotaal |
| Druk | | | | |
| Te weinig druk | | 7 | 1 | 8 |
| Te veel druk | | | 1 | 1 |
| Totaal Druk | | 7 | 2 | 9 |
| Hoofdkraan | | | | |
| Herstellen | | 14 | 16 | 30 |
| Totaal Hoofdkraan | | 14 | 16 | 30 |
| Lek | | | | |
| Binnen | | 16 | 7 | 23 |
| Buiten | 1 | 3 | | 4 |
| Totaal Lek | 1 | 19 | 7 | 27 |
| Riolering | | | | |
| Gracht | | 11 | 1 | 12 |
| Huisaansluiting | | 8 | 2 | 10 |
| IBA | | 1 | | 1 |
| Kolk | | 2 | 1 | 3 |
| Riolering | | 9 | | 9 |
| Totaal Riolering | | 31 | 4 | 35 |
| Varia | | | | |
| (leeg) | 1 | 11 | 2 | 14 |
| Totaal Varia | 1 | 11 | 2 | 14 |
| Zonder water | | | | |
| Niet verwittigd | | 7 | 2 | 9 |
| Totaal Zonder water | | 7 | 2 | 9 |
| Verzakking op straat | | | | |
| (leeg) | | 2 | | 2 |
| Totaal Verzakking op straat | | 2 | | 2 |
| Eindtotaal | 2 | 91 | 33 | 126 |

In 2021 werden er 123 klachten voor de categorie 'technisch probleem' geregistreerd. Er werden in 2022 dus 3 klachten meer geregistreerd.

# 3 Klachten interne klanten

In 2022 werd er 1 interne klacht genoteerd omtrent de opzet en informatie LIMS.

Deze klacht werd conform docnr. 547367 verder behandeld.

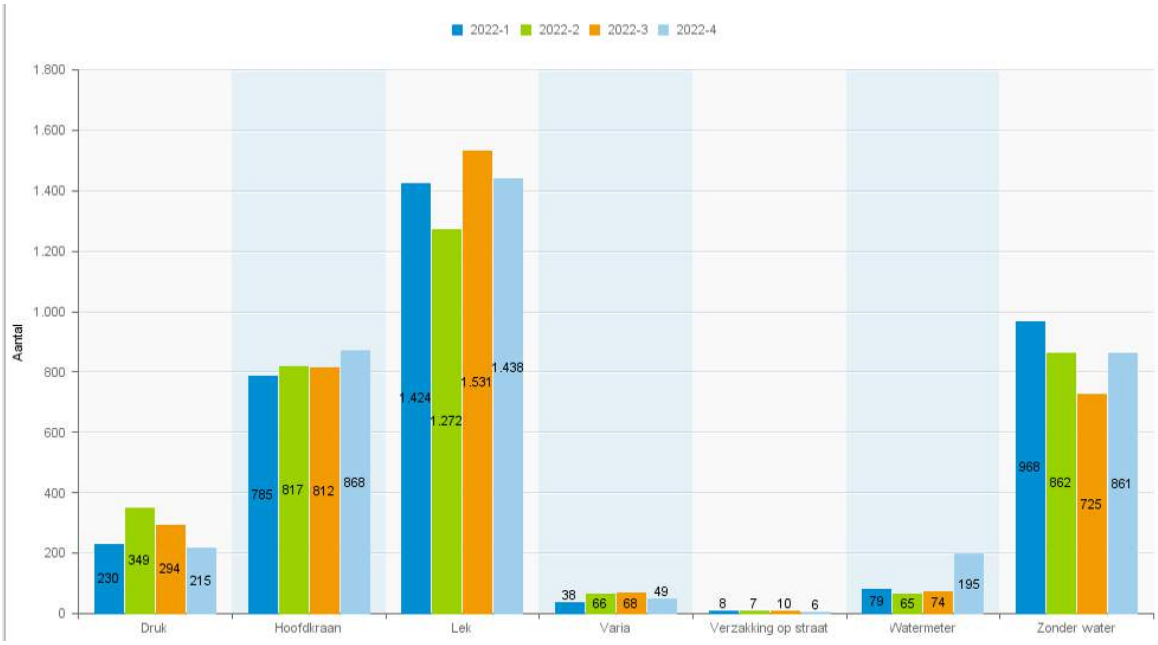
# 4 Meldingen externe klanten

In totaal werden er 26.431 meldingen / meldingen drinkwaterkwaliteit geregistreerd. 574 (2.2%) meldingen werden omgevormd tot een klacht. De klant was dus in 97.8% van de gevallen onmiddellijk tevreden met de aangeboden oplossing.

| | Aantal meldingen | Meldingen omgevormd tot een klacht Aantal (%) |
|---|---|---|
| Drinkwater | 22995 | 528 (2.3%) |
| Openbaar saneringsnetwerk | 3436 | 46 (1.3%) |
| **Totaal** | **26431** | **574 (2.2%)** |

## 4.1 Technische problemen drinkwater

Er werden 14.126 cases geregistreerd in 2022.



**Top 3**

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Evolutie | Evolutie tov 2021 (verschil in %) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **hoofdkraan** | 2829 | 3243 | 3159 | 3452 | 3161 | 3282 | ↑ | +3.8% |
| **lek** | 2283 | 3909 | 4333 | 4656 | 5658 | 5669 | ↑ | +0.2% |
| **zonder water** | 1229 | 1429 | 810 | 1363 | 3297 | 3416 | ↑ | +3.6% |

#### 4.1.1 Oorzaken Hoofdkraan

Stopkraan functioneert niet zoals het moet (de klant stelt dit vast wanneer hij de waterafvoer wenst te onderbreken, bv voor het uitvoeren van werken op zijn binneninstallatie):

1) Sluit niet af (binnenwerk defect)
2) Handwiel afgebroken of ontbreekt
3) Kraan zit muurvast

#### 4.1.2 Oorzaken lek

##### 4.1.2.1 '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,..)

##### 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

### 4.1.3 Zonder water 'niet verwittigd'

Er werden in totaal 3220 cases 'zonder water/niet verwittigd' geregistreerd. In de gemeenten Kontich, Kapellen, Lier, Heist-op-den-berg, Brasschaat, Mechelen, Turnhout en Geel werden ≥ 100 cases 'zonder water' geregistreerd. Het % cases ifv het aantal aansluitobjecten/contracten in deze gemeenten is:

| Gemeente | # cases | # aansluitobjecten | # contracten | % (cases/aansluitobj.) | % (cases/contracten) |
|---|---|---|---|---|---|
| Kontich | 193 | 7728 | 9307 | 2.5 | 2.1 |
| Kapellen | 145 | 10206 | 12144 | 1.4 | 1.2 |
| Lier | 140 | 13393 | 19246 | 1.0 | 0.7 |
| Heist-op-den-berg | 124 | 17506 | 21072 | 0.7 | 0.6 |
| Brasschaat | 114 | 13232 | 17277 | 0.9 | 0.7 |
| Mechelen | 111 | 29933 | 39071 | 0.4 | 0.3 |
| Turnhout | 104 | 15497 | 22806 | 0.7 | 0.5 |
| Geel | 101 | 14837 | 20357 | 0.7 | 0.5 |

**De oorzaken zijn:**

| Aantal van ZMME | Kolomlabels | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Rijlabels | Leidingen | Netonderhoud | Schadegeval | (leeg) | Eindtotaal | |
| Binnenleiding | | | | 89 | 89 | 3% |
| Geen communicatie | 3 | 1 | | 518 | 522 | 16% |
| Pidpa-doodlopend net | | | | 4 | 4 | 0% |
| Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking | | 3 | | 1816 | 1819 | 56% |
| Pidpa-ongekend | | | | 243 | 243 | 8% |
| Pidpa-ongekende afsluiter gesloten | | | | 20 | 20 | 1% |
| Pidpa-technisch defect | 1 | | 2 | 520 | 523 | 16% |
| (leeg) | | | | | | 0% |
| **Eindtotaal** | **4** | **4** | **2** | **3210** | **3220** | 100% |

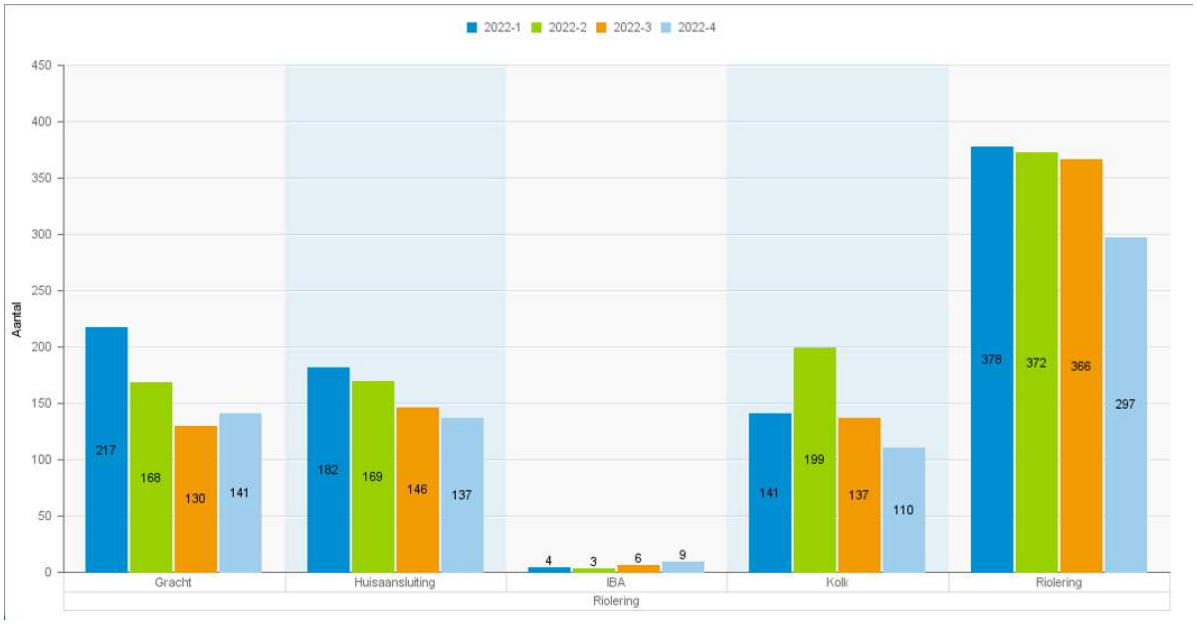
De top 3 oorzaken zijn 'Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking' (56%), 'geen communicatie' (16%) en 'Pidpa-technisch defect' (16%). De top 3 oorzaken in 2021 waren 'Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking' (59.9%), 'geen communicatie' (14.2%) en 'Pidpa-ongekend' (10.8%).

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 3338 cases geregistreerd (waarvan 1019 cases gelinkt werden aan een zakenpartner). Ter vergelijking: in 2021 werden 4119 cases geregistreerd. Het laagste categorisatieniveau bij Riolering is in de onderstaande grafiek weergegeven. Als een technisch probleem niet kan toegewezen worden aan een gracht, de huisaansluiting, een IBA of een kolk dan wordt het probleem gecategoriseerd onder 'Riolering'.

Opmerking: RIO geeft ook in vervolgorders, die ze zelf creëren, de zpnr mee omdat de toezichter op het terrein anders niet over deze info beschikt. Deze orders genereren ook cases die meegeteld worden.




- **(herstellen) Riolering:** geen specifieke oorzaken. Dit zijn normale meldingen die deel uitmaken van ons dagdagelijks werk (beheren +/- 4.900.000 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 2022 (1e maaibeurt is gestopt in augustus; 2e maaibeurt is half september gestart). Maaien gebeurt in samenwerking met de gemeente, in functie van o.a. eigen maaiwerken 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 +/- 2.400.000 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 215.000 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 826 gegronde en 3 ongegronde kwaliteitsmeldingen geregistreerd in 2022. 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:

| Aantal van Case-ID | Kolomlabels | | | |
|---|---|---|---|---|
| Rijlabels | Gegrond | Ongegrond | Eindtotaal | |
| Bruin water | 379 | 1 | 380 | 46% |
| Geur smaak | 169 | 1 | 170 | 21% |
| Lucht/deeltjes/organismen | 154 | 1 | 155 | 19% |
| Spoelen leidingen | 21 | | 21 | 3% |
| Varia | 7 | | 7 | 1% |
| Waterhardheid | 14 | | 14 | 2% |
| Watersamenstelling/Analyse | 64 | | 64 | 8% |
| Ziekteverschijnselen | 18 | | 18 | 2% |
| **Eindtotaal** | **826** | **3** | **829** | 100% |

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 | 91 | 29933 | 39071 | 0,3% | 0,2% |
| Hemiksem | 40 | 3923 | 5228 | 1,0% | 0,8% |
| Stabroek | 31 | 6598 | 8033 | 0,5% | 0,4% |
| Puurs-Sint-Amands | 29 | 10100 | 12019 | 0,3% | 0,2% |
| Brecht | 24 | 11138 | 13105 | 0,2% | 0,2% |
| Turnhout | 24 | 15497 | 22806 | 0,2% | 0,1% |
| Westerlo | 24 | 10235 | 12013 | 0,2% | 0,2% |
| Heist-op-den-Berg | 23 | 17506 | 21072 | 0,1% | 0,1% |
| Ravels | 23 | 5932 | 6919 | 0,4% | 0,3% |
| Geel | 21 | 14837 | 20357 | 0,1% | 0,1% |

De aard van de kwaliteitsmeldingen in deze gemeenten is:

| Aantal van Case-ID | Kolomlabels | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Rijlabels | Binneninstallatie | Brandweer | Eindpunt | Gewijzigde samenstelling | Gietijzer | Lek | Onbekend | Spoelen | Werken |
| Brecht | 6 | 3 | 2 | | | | 4 | | 8 |
| Geel | 3 | | 1 | | 1 | | 8 | 3 | 3 |
| Heist-op-den-Berg | 4 | | 3 | | | | 8 | | 7 |
| Hemiksem | 2 | 1 | | 28 | | | 6 | 3 | |
| Mechelen | 21 | | 4 | 27 | 3 | | 20 | 2 | 13 |
| Puurs-Sint-Amands | 5 | | 4 | 2 | | | 7 | 1 | 8 |
| Ravels | 2 | | 1 | | | 2 | 5 | | 12 |
| Stabroek | 2 | | 1 | 10 | | | 14 | | 4 |
| Turnhout | 7 | | 1 | 1 | | 1 | 8 | | 5 |
| Westerlo | 3 | | | | | | 6 | 5 | 10 |
| **Eindtotaal** | **55** | **4** | **17** | **68** | **4** | **3** | **86** | **14** | **70** |

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.

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 | Eindtotaal |
| Bruin water | 53 | 6 | 24 | 20 | 9 | 10 | 136 | 16 | 106 | 380 |
| Geur smaak | 59 | | 28 | 38 | 1 | | 38 | 1 | 5 | 170 |
| Lucht/deeltjes/organismen | 18 | | 4 | 7 | 2 | 3 | 33 | 5 | 83 | 155 |
| Spoelen leidingen | 2 | | | 2 | | | 5 | 10 | 2 | 21 |
| Varia | 1 | | | 1 | | 1 | 4 | | | 7 |
| Waterhardheid | 7 | | 1 | 4 | | | 2 | | | 14 |
| Watersamenstelling/Analyse | 9 | 1 | | 32 | | 1 | 19 | 1 | 1 | 64 |
| Ziekteverschijnselen | 5 | | | 5 | | | 7 | 1 | | 18 |
| **Eindtotaal** | **154** | **7** | **57** | **109** | **12** | **15** | **244** | **34** | **197** | **829** |
| | 19% | 1% | 7% | 13% | 1% | 2% | 29% | 4% | 24% | 100% |

De belangrijkste oorzaken in 2022 zijn: 1) Onbekend (29%), 2) werken (24%) en 3) binneninstallatie (19%). De top 3 oorzaken in 2021 waren dezelfde (respectievelijk 38%, 20% en 17%).

## 4.4 Overige meldingen

Er werden 8120 andere cases geregistreerd. Ter vergelijking: in 2021 registreerden we 8927 cases.

| Categorie (niv (1) | TOTAAL 2022 | TOTAAL 2021 | Evolutie | Evolutie verschil in % |
|---|---|---|---|---|
| Algemeen | 108 | 182 | ↓ | -41% |
| Aquamobiel | 3 | 5 | ↓ | -40% |
| Betalingen | 2058 | 2259 | ↓ | -9% |
| Digitale meter | 110 | 3 | ↑ | 3567% |
| Drinkwateraansluiting | 131 | 121 | ↑ | 8% |
| Enquête | 42 | 23 | ↑ | 83% |
| Facturatie | 3860 | 4190 | ↓ | -8% |
| Keuring | 51 | 113 | ↓ | -55% |
| Klantgerichtheid | 148 | 186 | ↓ | -20% |
| Nazicht Pidpa | 225 | 247 | ↓ | -9% |
| Niet toegewezen | 88 | 61 | ↑ | 44% |
| Overname | 537 | 475 | ↑ | 13% |
| Private Waterwinning | 5 | 3 | ↑ | 67% |
| Riolering | 88 | 89 | ↓ | -1% |
| Schadegeval | 38 | 48 | ↓ | -21% |
| Wijziging klantgegevens | 628 | 914 | ↓ | -31% |
| | **8120** | **8919** | | |

**Top 4:**

1) facturatie (3860)
2) betalingen (2058)
3) wijziging klantgegevens (628)
4) Overname (537)

In 2022 werden er meer problemen gemeld omtrent de bereikbaarheid van Pidpa:

| | 2022 | 2021 | Evolutie verschil in % |
|---|---|---|---|
| Onbereikbaar | 10 | 3 | +233% |
| Te lange wachttijd | 42 | 24 | +75% |
| **Totaal** | **52** | **27** | **+93%** |

De volgende acties werden ondernomen om de bereikbaarheid van Pidpa te verbeteren:

| **Periode 5/12/22 – 01/01/23** | **Vanaf 02/01/23 tem 31/03/23** |
|---|---|
| Er werd geïnvesteerd in de kennis / kennisoverdracht van medewerkers contact center | Extern call center wordt ingeschakeld. 40-50% van de klantenvragen kunnen door hen beantwoord worden.<br>Technische vragen worden door CC medewerkers Pidpa rechtstreeks beantwoord. |
| openingsuren van onze telefonische klantenservicelijn werden aangepast. Ons contactcenter was tussen 8 en 13 uur bereikbaar voor niet dringende klantenvragen. Voor hoogdringende vragen (zoals het melden van lekken en defecten) waren wij natuurlijk 24 uur per dag beschikbaar | Indien extern call center de vragen niet kan beantwoorden, dan worden er open tickets aangemaakt (op te vragen via werkbakje 'callbacks'. Klanten worden door Pidpa medewerkers vervolgens terug opgebeld. |
| **Resultaat:**<br>• Telefonische bereikbaarheid was groter<br>• Back-log ivm schriftelijke meldingen werd een stuk weggewerkt in de namiddagen<br>• 80% van de telefonische oproepen konden beantwoord worden binnen de 2 min | **Resultaat:**<br>• Telefonische bereikbaarheid is zeer goed 99%<br>• Ongeveer 60% van de vragen worden beantwoord door extern call center<br>• De overige 40% vragen worden via een call back ticket aan Pidpa doorgeven. Pidpa medewerkers contacteren de klanten of voeren de gevraagde actie ineens uit |

# 5 Niet-conformiteiten en aanbevelingen uit interne en externe audits

Er werd in 2022 een interne audit uitgevoerd ikv klachtenbehandeling. De conclusies waren:

- Het betreft een matuur, gestroomlijnd proces dat zeer duidelijk de PDCA-cyclus volgt en goed gedocumenteerd is.
- De doelstellingen worden (hoewel zeer streng) goed benaderd of behaald.
- Er werd 1 niet-conformiteit geformuleerd: Omzendbrief VR nr 20 van 18/3/2005 is vervangen door een nieuwe aangepaste omzendbrief. De verwijzing naar de Omzendbrief in de Procedure 'Klachtenbehandeling' dient aangepast te worden.
- Er werden 2 aanbevelingen (suggesties ter verbetering) geformuleerd.

# 6 Communicatiekanalen voor een melding / klacht

Het kanaal dat het meest gebruikt wordt voor de melding van een probleem / klacht is de telefoon (47%). Ter vergelijking: in 2021 werd de telefoon in 50% van de gevallen gebruikt voor de melding van een probleem / klacht.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 375

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 6502 (= 24%) cases rechtstreeks aangemaakt in CRM. De poort 'Ik ben geen klant' werd ten onrechte 246 keer gebruikt (= 3.8%).

| | Casesoort | ZMKL | ZMME | ZMWK | Totaal |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Klacht | Melding | Melding Water Kwaliteit | |
| Communicatiesoort | | Aantal cases | Aantal cases | Aantal cases | |
| Z001 | Telefoon | 245 | 11836 | 661 | 12742 |
| Z002 | Brief | 17 | 11 | | 28 |
| Z003 | E-mail | 354 | 426 | 18 | 798 |
| Z004 | Fax | | 1 | | 1 |
| Z005 | Internet | 1 | 33 | 10 | 44 |
| Z006 | Klantenbezoek | 1 | | | 1 |
| Z007 | Loket | | 1 | | 1 |
| Z008 | Web service | 158 | 6247 | 97 | 6502 |
| Z009 | Intern order | 4 | 6997 | 43 | 7044 |
| Totaal | | 780 | 25552 | 829 | 27161 |

# 7 Doorlooptijden klachten

De doorlooptijden van klachten werden in kaart gebracht:

- De AWVR-termijnen werden in 2022 voor 89.9 % (= 701/780 klachten) gerespecteerd. In 2021 werden de AWVR-termijnen voor 94.5% gerespecteerd (= 811/858 klachten).

- De 1e terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 10.7 d (in 2021: 8.8 d).

- Het afsluiten van een klacht duurt gemiddeld 34.5 d (in 2021: 30.1 d).

  Interne afspraken werden destijds gemaakt: '20 werkdagen' is de gewenste termijn om een klacht volledig te kunnen afhandelen. 75% van de klachten werden binnen de gewenste Pidpa-termijn afgehandeld. Ter vergelijking: in 2021 werd 78% van de klachten binnen de gewenste termijn afgehandeld.

# 8 Externe rapportering

## 8.1 VMM

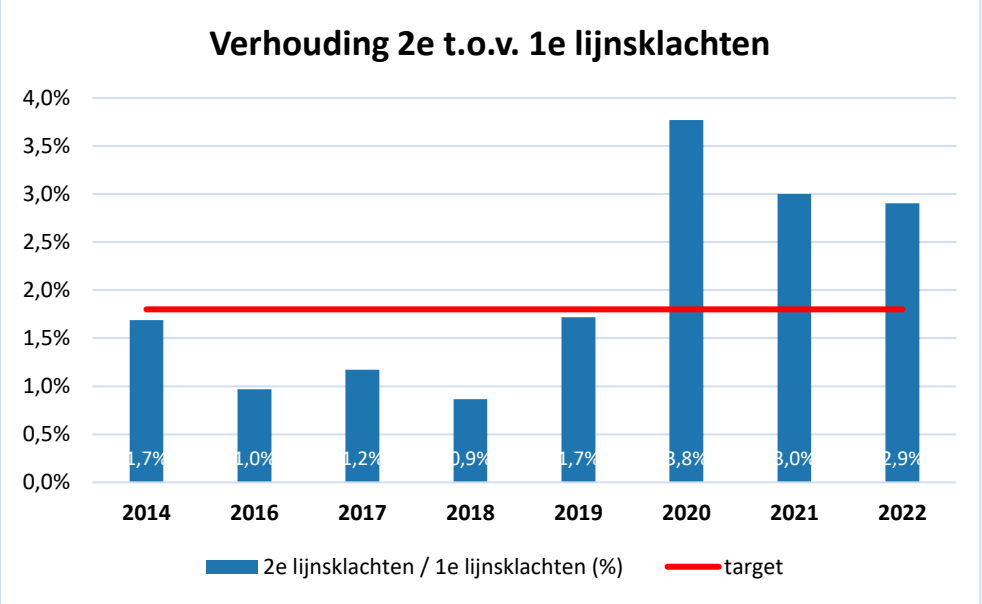
De gegevens met betrekking tot de klachten van klanten moeten door alle DW-maatschappijen jaarlijks gerapporteerd worden aan de VMM. De gegevens voor 2022 zijn terug te vinden in docnr. 3235959 (tabjes ‘KL DW’; ‘KL SAN'). De statistieken zullen door de VMM pas gepubliceerd worden in juni 2023.

## 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 2e t.o.v. 1e lijnsklachten

In 2022 werden er via de Vlaamse Ombudsdienst en de VMM respectievelijk 12 en 10 klachten in 2e lijn ontvangen. De verhouding van het aantal 2e t.o.v. 1e lijnsklachten is 2.9% in 2022. De target, die we hiervoor zelf vooropgesteld hebben, is 1,8%.

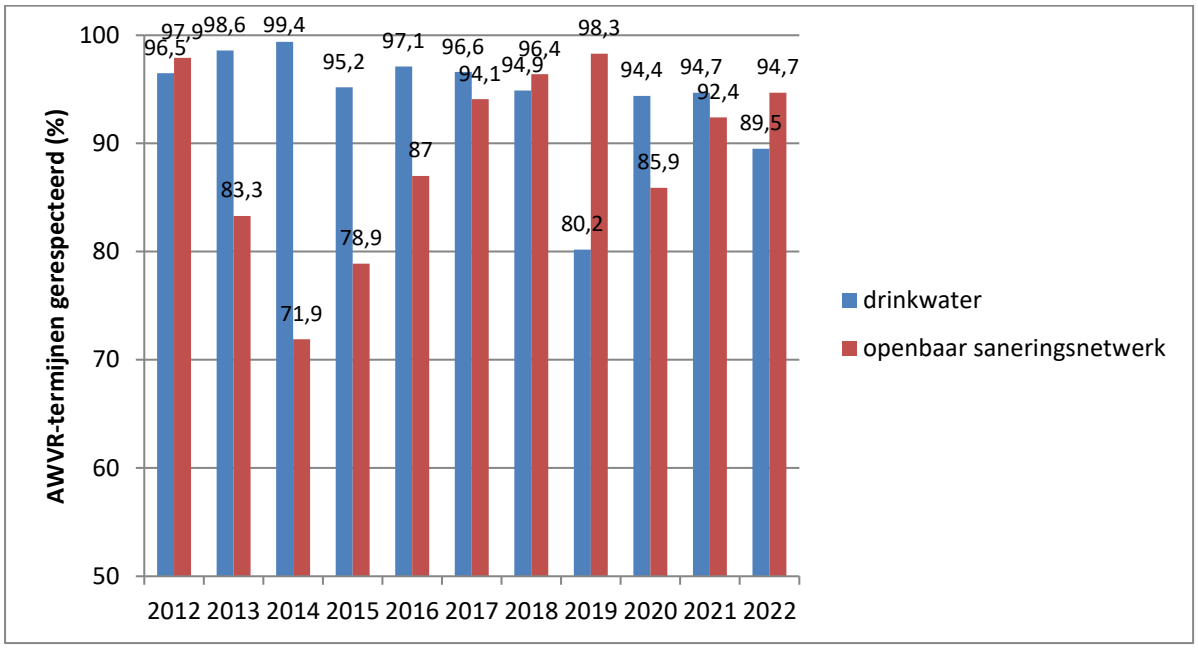



Uit de analyse van deze 2e lijnsklachten blijkt dat:

- 12 klachten ongegrond zijn
- 7 klachten niet-ontvankelijk zijn
- 3 klachten gegrond zijn

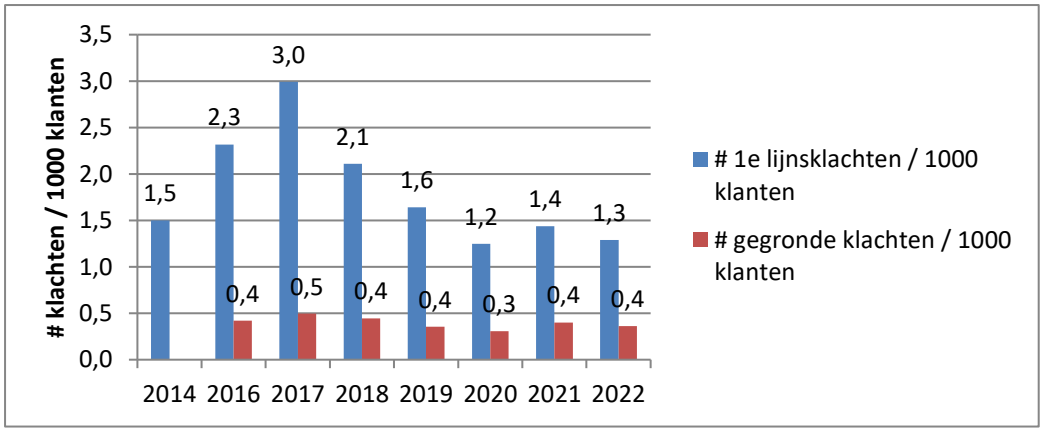
### 8.2.2 % klachten behandeld binnen wettelijke termijn

In 2022 werd de AWVR-termijn voor 89.9% van de klachten gerespecteerd (in totaal 780 klachten).




### 8.2.3 Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten

Het aantal 1e lijnsklachten / 1000 klanten is in 2022 terug lichtjes gedaald naar 1,3. We registreerden in 2022 78 klachten minder dan in 2021. Het aantal gegronde klachten / 1000 klanten is hetzelfde gebleven.

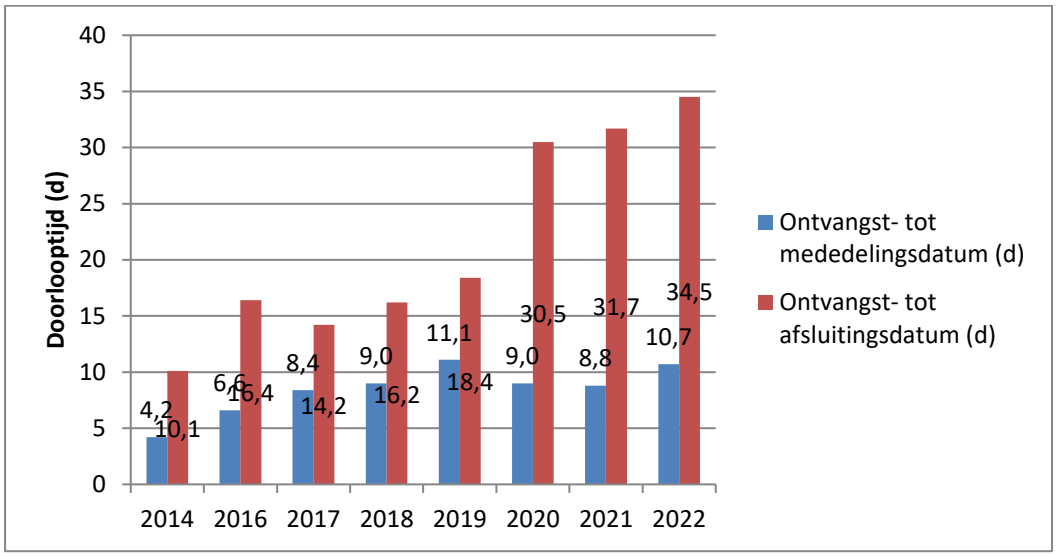



### 8.2.4 Doorlooptijden

De gemiddelde doorlooptijd tussen de ontvangstdatum van een klacht en de mededelingsdatum van de houding en maatregelen die zullen genomen worden is gestegen van 8.8 d naar 10.7 d.

De gemiddelde doorlooptijd tussen de ontvangstdatum van een ontvankelijke klacht en de afsluiting van de klacht na het uitvoeren van de gepaste maatregelen is gestegen van 31.7 d naar 34.5 d. Er werden relatief gezien meer ontvankelijke klachten omtrent technische problemen geregistreerd (in 2022: 124 / 710 (17.5%); in 2021: 119 / 782 (15.2%)). Het afsluiten van een klacht 'technisch probleem' duurde in 2022 gemiddeld 86

d. Een aantal klachten werden administratief veel later afgesloten dan in werkelijkheid waardoor deze cijfers vertekend zijn.




# 9 Verbeterpunten / beheermaatregelen

Verbetervoorstellen nav meldingen / klachten worden genoteerd in de SP actielijst 'Klachtenbeheer' en besproken op de meeting 'Klachtenbeheer'. Daar waar het mogelijk is en opportuun wordt geacht worden verbeteracties geïmplementeerd.

## 9.1 Nieuwe verbeterpunten

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten SMI:*
  - ✓ Steeds foto's nemen bij 1) het plaatsen van een watermeter (ook op werven) of 2) bij het vervangen / wegnemen van de watermeter om discussies achteraf te vermijden
  - ✓ Pastilles voor debietbegrenzing in appartementsgebouwen dienen een aangepaste diameter te hebben voor het begrenzen van klanten op een hogere verdieping. De aangepaste pastilles hebben een gaatje van 1,7 mm (ipv 1,5 mm). Met de pastille met een gaatje van 1,7 mm beschikt een klant op de 2de verdieping nog over een debiet van ruim 50 l/u. Bij een klant op een 3de verdieping zal er in normale omstandigheden ook nog 50 l/u beschikbaar zijn. Voor nog hogere verdiepingen zal de situatie individueel bekeken moeten worden.
  - ✓ Overnameproces werd herwerkt: medewerkers dienen bepaalde gegevens te controleren vooraleer overname verwerkt mag worden → OK (in 2022)

## 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 technieker. 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

- ✓ ‘Mijn Pidpa’ is voor grote ondernemingen onvoldoende toereikend: bv. voor plannen van afspraken voor groepskeuringen → lopende
- ✓ 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 → lopende

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten Operaties:*
  - ✓ ‘Warning’ in systeem laten inbouwen als een klant nog ontbrekende gegevens moet opsturen nadat er een aanvraag voor een ‘nieuwe aansluiting’ werd ingediend → 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:)*
  - ✓ Een verder doorgedreven strategisch onderhoud op de kritische structuren van het rioleringsstelsel (o.a. pompstations, drukrioleringen, KWZI's, grachten, hydraulische structuren,…) waardoor we steeds meer preventief optreden en het aandeel meldingen/problemen die een curatieve aanpak eisen verminderen.
    De methodiek voor strategische onderhoudsplannen is uitgerold doorheen ons werkingsgebied waarbij we een risico-gestuurd onderhoud organiseren op onze hydraulische structuren, aansluitend op de overige RIO-infrastructuur (pompstations, drukrioleringen, IBA’s, KWZI's, grachten, kolken,..).
    In 2022 hebben we, in het verlengde van de Conceptnota – ‘Optimale afstemming van het gemeentelijke en bovengemeentelijke assetmanagement’ van de Vlaamse Regering, een volledige rioolinventaris + risicokaart + inspectieplan opgemaakt. In het laatste kwartaal van 2022 hebben we ook al de eerste stappen gezet in de gedeeltelijke uitvoering van dit inspectieplan binnen een 3-tal proef-gemeentes. Opzet is om deze systematiek verder uit te rollen volgens de opgelegde mijlpalen in 2023, 2025 en 2027 en zo steeds beter onze infrastructuur kennen en begrijpen → 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. Momenteel wordt er wel al een mail verstuurd naar de klant waarin het ticketnummer van de klacht vermeld wordt. In ‘Mijn Pidpa’ kan men echter nog niet de status van het ticket opvolgen → project herwerking 'Mijn Pidpa' → lopende



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 380

# 10 Besluit

## 10.1 Klachten

- In 2022 werden 780 klachten geregistreerd. Het totaal aantal geregistreerde klachten is gedaald tov 2021 (-78; -9%). De top 3 klachten werden gecategoriseerd bij 1) facturatie, 2) betalingen en 3) technisch probleem.

- 18% van de klachten is te wijten aan een fout in onze service/product (in 2021: 21%). 8% van de klachten is te wijten aan een medewerker die de procedures niet heeft gevolgd (in 2021: 5%).

- De AWVR-termijnen werden voor 89.9% van de klachten gerespecteerd. Dit is minder goed dan in 2021 (94.5% 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.

- 75% van de klachten werden afgesloten binnen de 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht (= gewenste Pidpa-termijn). In 2021 werd 78% 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 (47%). 24% van de cases (meldingen en klachten) werden rechtstreeks aangemaakt via WSS. In 2021 werd 21% van de cases rechtstreeks aangemaakt via WSS.

## 10.2 (Kwaliteits)meldingen

- In 2022 werden 26.431 meldingen geregistreerd. Slechts 2.2% van de meldingen resulteerden in een klacht.

- Er werden in totaal 14.126 'technische problemen drinkwater' gemeld (in 2021: 13.994). Top 3 meldingen zijn:
  1) lekken (in 2022: 5669; in 2021: 5658)
  2) problemen met de hoofdkraan (in 2022: 3282 in 2021: 3161)
  3) zonder water niet verwittigd (in 2022: 3220; in 2021: 2982)

  De voornaamste gekende oorzaken van klanten die 'zonder verwittiging zonder water' zaten zijn 1) korte niet verwittigde onderbrekingen, 2) geen communicatie en 3) technische defecten.

- Er werden 829 kwaliteitsmeldingen genoteerd (in 2021: 823). De voornaamste gekende oorzaken van kwaliteitsproblemen drinkwater zijn te wijten aan 1) werken en 2) de binneninstallatie.

- Er werden 3338 meldingen i.v.m. onze rioleringsactiviteiten geregistreerd (in 2021: 4119). Meldingen/problemen rond ruimen van kolken en grachten zijn vaak weer-en seizoensgebonden.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 381

- De top 3 van de overige meldingen (in totaal 8120; in 2021: 8927) heeft betrekking op:
  1) facturatie (3860 meldingen: voornamelijk 'verbruiksfactuur – aantal gedomicilieerden' (32%), ‘verbruiksfactuur - verbruik' (8%) en ‘meterstand – melding verbeterde opname' (7%));
  2) betalingen (2058 meldingen: voornamelijk 'annulering aanmaankosten' (45%), ‘terugbetaling’ (10%) en 'annulering aangetekende ingebrekestelling' (9%));
  3) wijziging klantgegevens (628 meldingen: voornamelijk 'schrijffout klantnaam' (83%) en ‘straatnaam/ huisnr' (11%)).

# 11 Gouden regels voor excellent klachtenmanagement

- Vertrouw je klant
- Het is niet altijd onze fout, wel altijd ons probleem
- Klachtenmanagement is van iedereen
- Klachtenmanagement is geen afdeling maar cultuur

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.

Ilse Kersters

Quality assurance mgr / Centrale klachtenbeheerder

## Bijlage - afgesloten verbeterpunten in 2022 en januari 2023

- ✓ 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. Voor de overnames die verwerkt werden in 2022, zal in 2023 nog een activeringskost worden aangerekend op de eerstvolgende verbruiksfactuur. Hiervoor hebben we toestemming gekregen van VMM. Voor de overnames die verwerkt worden vanaf 2023 zullen geen activeringskosten meer aangerekend worden → OK (in 2022)

  Bovendien is het voor onze klanten niet duidelijk wanneer er een activeringskost zal aangerekend worden: te verduidelijken op de website Pidpa. Aangezien de activeringskost vervalt, dient er op de website van Pidpa geen verduidelijking meer vermeld worden → OK (in 2022)

- ✓ 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. Er worden sinds 02/01/23 rechtstreeks tickets aangemaakt in C4C→ OK (in 2023)



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 383

FEBRUARY 1, 2023

# WATER-LINK

**Klachtenrapport 2022**

**Ingediend door: Annelies Gebruers**

**Ter attentie van: Vlaamse Ombudsdienst (VOD)**

# Inhoudstafel

1. Inleiding

2. Cijfers aantal klachten 2022
   2.1. Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2022

3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten voor het jaar 2020, 2021 en het jaar 2022
   3.1. Conclusie/ analyse
   3.2. Top 5 meest voorkomende klachten
   3.3. Voorbeelden per klacht

4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2020,2021 en 2022
   4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten
   4.2 Conclusie/analyse
   4.3 Cijfers minnelijke schikking 2021 en 2022

5. Aantal kwaliteitsklachten 2022
   5.1 Conclusie/analyse

6. Aantal ziekteklachten 2022
   6.1 Conclusie/analyse

7. Doorlooptijden klachten 2020,2021 en 2022
   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. Graag staan we stil bij de algemene cijfers van het jaar 2022 maar wensen we ook een vergelijking te maken met de cijfers van 2020 en 2021. Op het einde van dit verslag zullen we ook de nodige conclusies opmaken. Uiteraard blijven we ons continu inzetten voor het optimaliseren en bijsturen van de bestaande processen

Graag willen we nogmaals 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 medewerker storingen zal de klant eerst aanraden zijn of haar binnenleidingen te spoelen. Houdt het probleem aan, dan kan de klant opnieuw contact opnemen en zal de storingsmedewerker een ZD melding opmaken. De klacht zal vervolgens verder opgevolgd en behandeld worden door de **Fonteniers***.

We spreken van **een ziekteklacht** indien de klant aan de storingsmedewerker meldt ziekteverschijnselen te hebben na het drinken van water. Dergelijke klachten worden onmiddellijk doorgegeven opgevolgd en behandeld door **Exploitatie/Fonteniers**. Zij zullen de klant telefonisch verder te woord staan en de ziekteklacht verder opvolgen en afhandelen.

[1] Loodgieters

## 2. Cijfers aantal klachten 2022

Onderstaande tabel geeft de cijfers van het aantal klachten weer voor het jaar 2022. De klachten zijn ingedeeld volgens prioriteit*. Alle klachten opgemaakt in 2022 werden ook reeds afgesloten.

Niet alle klachten die ingediend worden zijn ontvankelijk of gegrond (zie punt 3).

| Aanmaakjaar | 2022 |
|---|---|
| **Prioriteit** | **Aantal** |
| Aangerek. waterverbr | 40 |
| Afvoer naar san.werk | 12 |
| Andere facturatie | 40 |
| Andere klachten | 30 |
| Debietsbegrenzing | 1 |
| Digitale meters | 5 |
| Klantgerichtheid | 21 |
| Kwaliteitsklacht | 45 |
| Wateronderbreking | 11 |
| Weg-voetpadherstel | 22 |
| Ziekteklacht | 6 |

[2] De verschillende soorten van categorieën waaronder de klachten kunnen opgedeeld worden

## 2.1 Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2022

De meest voorkomende klachten in 2022 kunnen voornamelijk gerangschikt worden onder de noemers: (1) facturatie en (2) kwaliteitsklachten.

### (1) Facturatie

De meeste klachten in 2022 hebben voornamelijk betrekking op facturatie. Deze klachten kunnen op hun beurt onderverdeeld worden in 2 verschillende groepen:

1. Klachten in verband met het aangerekend waterverbruik ( = afrekening)
2. Klachten in verband met een andere vorm van facturatie (= sociale vrijstelling, aantal wooneenheden, terugbetaling, logistiek factuur)

Hoewel de meeste klachten van 2022 onder de noemer facturatie kunnen geplaatst worden, blijft het aantal toch zeer beperkt. Als je dan de vergelijking maakt met de vorige jaren, merk je toch een aanzienlijke daling.

### (2) Kwaliteitsklachten.

Hier geldt dezelfde opmerking zoals werd vermeld bij het voorgaande punt. Het aantal klachten t.o.v. 2021 is afgezwakt maar toch staan de kwaliteitsklachten vermeld in de top 3 van meest voorkomende klachten 2022. Het grootste deel van deze klachten is ongegrond.

## 3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten voor het jaar 2020, 2021 en 2022

| | Aanmaakjaar | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|
| Gegrond/Ontvankelijk | Algemene status Melding | | | |
| Niet ontvankelijk | Afgesloten | 36 | 6 | 4 |
| Niet gegrond | Afgesloten | 220 | 212 | 82 |
| Gegrond | Afgesloten | 902 | 486 | 147 |

## 3.1 Conclusie/ analyse:

- De niet ontvankelijke klachten zijn met -33.33% gedaald t.o.v. 2021;
- De ontvankelijk gegronde klachten zijn met -69.75% gedaald t.o.v. 2021;
- De ontvankelijk ongegronde klachten zijn met -61.32% gedaald t.o.v. 2021.

- In 2022 waren er 4 klachten onontvankelijk.
- 35.19% 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;
- 63.09% van de klachten is gegrond. We zien een aanzienlijke daling van het aantal gegronde klachten in vergelijking met 2021. Dit is hoofdzakelijk te wijten aan het afsluiten van de uitrol van de digitale meter. Dit had voornamelijk een impact 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. Verder is er ook een optimalisatie doorgevoerd geweest binnen onze klantendienst. Het team werd onderverdeeld in 2 groepen: first line en second line. First line zal de eerste instroom opvangen en de reguliere vragen beantwoorden. Complexe zaken worden door middel van een melding doorgezet naar second line. Zij zullen dan op hun beurt de tijd nemen om het dossier grondig te bekijken en de correcte oplossing aan te bieden bij de klant. Dit heeft als gevolg dat reguliere vragen sneller opgelost kunnen worden en klanten sneller beholpen zijn. Anderzijds kunnen de collega's second line hun expertise meer gaan ontwikkelen waardoor de foutenlast ook een pak lager ligt en klanten een correcte oplossing krijgen aangeboden op een klantvriendelijke manier.
  De digitale meter biedt de klant ook heel wat inzichten in zijn verbruik. Einde 2022 ging het vernieuwd klantenportaal live. Hierin kan de klant verschillende data rond zijn verbruik raadplegen: historisch verbruik, meldingen.. Dankzij deze tool heeft de klant veel betere controle over zijn verbruik en over zijn facturen.

## 3.2 Top 5 meest voorkomende klachten

### Top 5

| Aanmaakjaar | 2022 |
|---|---|
| Prioriteit | Aantal |
| Kwaliteitsklacht | 45 |
| Aangerek. waterverbr | 40 |
| Andere facturatie | 40 |
| Andere klachten | 30 |
| Weg-voetpadherstel | 22 |
| Klantgerichtheid | 21 |
| Afvoer naar san.werk | 12 |
| Wateronderbreking | 11 |
| Ziekteklacht | 6 |
| Digitale meters | 5 |
| Debietsbegrenzing | 1 |

1) Kwaliteitsklachten
2) Aangerekend waterverbruik
3) Andere facturatie
4) Andere klachten
5) Weg – en voetpadherstel

## 3.3 Voorbeelden per klacht

- **Voorbeelden kwaliteitsklachten**

  - Klachten van smaak en geur van drinkwater vaak als gevolg van werken uitgevoerd door water-link aan de distributieleidingen

- **Voorbeelden aangerekend waterverbruik**

  - Betwisting aangerekend verbruik; aantal gedomicilieerden, aantal woonheden

    Betwisting werking van de meter

- **Voorbeelden andere facturatie**

  - Betwisting van deurwaardersdossier, voorschotfacturen, aanmaningskosten, etc.;
  - Betwisting van logistiek factuur, factuur keuring, nutteloze verplaatsingskosten, etc.

- **Voorbeelden andere klachten**

  - Klachten omtrent aansluitingen, defecten, etc.;
  - Klachten i.v.m. contractbeheer (bij regularisaties, verwerking van overnamedocumenten)

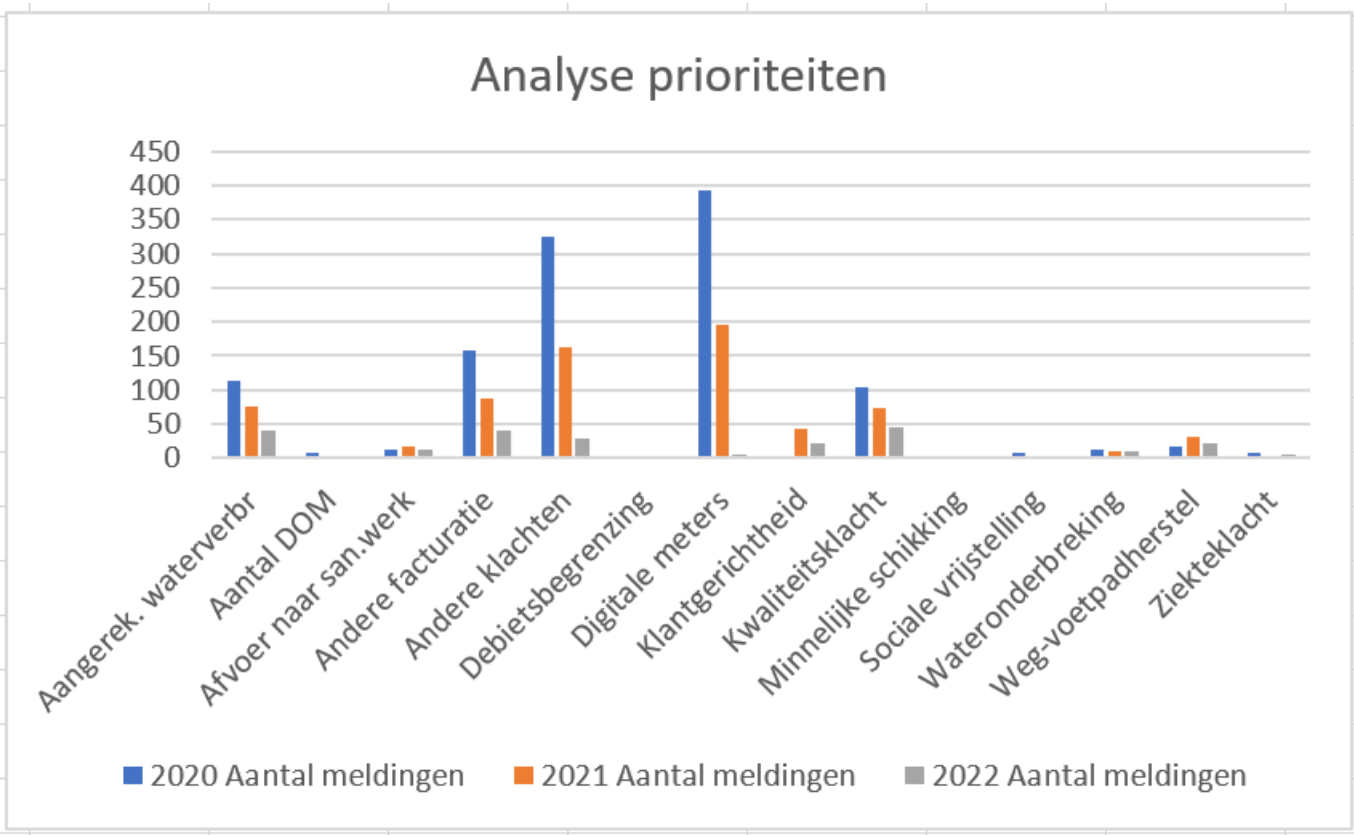
- **Voorbeelden  weg – en voetpadherstel**

  - Afvoer riolering, interventies

## 4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2020, 2021 en 2022

| Prioriteit | Gegrond/Ontvankelijk/Aanmaakjaar | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|
| Aangerek. waterverbr | Niet Ontvankelijk | 7 | | |
| | Niet gegrond | 45 | 37 | 10 |
| | Gegrond | 61 | 39 | 30 |
| Aantal DOM | Niet Ontvankelijk | 1 | | |
| | Niet gegrond | 2 | 2 | |
| | Gegrond | 4 | 1 | |
| Afvoer naar san.werk | Niet gegrond | 2 | 4 | |
| | Gegrond | 10 | 13 | 12 |
| Andere facturatie | Niet Ontvankelijk | 7 | 1 | |
| | Niet gegrond | 42 | 43 | 16 |
| | Gegrond | 110 | 44 | 24 |
| Andere klachten | Niet Ontvankelijk | 11 | 2 | |
| | Niet gegrond | 97 | 76 | 9 |
| | Gegrond | 217 | 86 | 21 |
| Debietsbegrenzing | Niet gegrond | | | 1 |
| Digitale meters | Niet Ontvankelijk | 9 | | |
| | Niet gegrond | 23 | 23 | 2 |
| | Gegrond | 361 | 172 | 3 |
| Klantgerichtheid | Niet Ontvankelijk | | 1 | |
| | Niet gegrond | | 14 | 3 |
| | Gegrond | | 27 | 18 |
| Kwaliteitsklacht | Niet Ontvankelijk | | | 4 |
| | Niet gegrond | | 2 | 27 |
| | Gegrond | 103 | 71 | 14 |
| Minnelijke schikking | Niet gegrond | | 1 | |
| | Gegrond | | 2 | |
| Sociale vrijstelling | Niet gegrond | 2 | | |
| | Gegrond | 7 | 1 | |
| Wateronderbreking | Niet gegrond | 5 | 3 | 4 |
| | Gegrond | 7 | 7 | 7 |
| Weg-voetpadherstel | Niet Ontvankelijk | 1 | 1 | |
| | Niet gegrond | 2 | 7 | 4 |
| | Gegrond | 15 | 23 | 18 |
| Ziekteklacht | Niet gegrond | | 1 | 6 |
| | Gegrond | 7 | | |

## 4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten



## 4.2 Conclusie/ analyse

Bij bijna alle categorieën van klachten is er een afname in het aantal gegronde klachten t.o.v. van vorige jaren. Enkel bij wateronderbreking is het aantal gegronde klachten t.o.v. 2021 identiek gebleven.

Minnelijke schikking en klantgerichtheid zijn 2 nieuwe prioriteiten die midden 2021 werden geïmplementeerd. Bij klantgerichtheid is het aantal afgenomen t.o.v. 2021.
Bij minnelijke schikking zijn er geen klachten binnengekomen in 2022.

## 4.3 Cijfers minnelijke schikking 2021 en 2022

| Aanmaakjaar | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Totaal aantal aanvragen | 372 | 236 |
| Aantal aanvragen goedgekeurd | 158 | 116 |

Reden van daling van het aantal minnelijke schikkingen t.o.v. 2021 is hoofdzakelijk een gevolg van het automatiseren van het leakproces. Klanten waarbij de digitale meter een lekmelding detecteert, kunnen dit opvolgen via hun meterportaal. Klanten die onder vooropgestelde voorwaarden vallen worden tevens verwittigd via brief of mail. Hierdoor kunnen we preventief te werk gaan en heeft de mogelijke lek geen of bijna geen impact op de factuur van de klant.

## 5. Aantal kwaliteitsklachten 2022

| Aanmaakjaar | 2022 |
|---|---|
| Prioriteit | Aantal |
| Aangerek. waterverbr | 40 |
| Afvoer naar san.werk | 12 |
| Andere facturatie | 40 |
| Andere klachten | 30 |
| Debietsbegrenzing | 1 |
| Digitale meters | 5 |
| Klantgerichtheid | 21 |
| Kwaliteitsklacht | 45 |
| Wateronderbreking | 11 |
| Weg-voetpadherstel | 22 |
| Ziekteklacht | 6 |

### 5.1 Conclusie/analyse

Het aantal kwaliteitsklachten in 2022 is gedaald met 38.36%
De daling kan verklaard worden door onderstaande argumenten:

Water-link heeft zijn structuur aangepast zodat de kwaliteitsklachten steeds door dezelfde beperktere groep medewerkers wordt behandeld.
Hierdoor kunnen we deze klachten kwalitatiever beoordelen en ook sneller kwalitatief antwoorden naar de klant toe.
Dit is een mogelijke reden waarom er minder meldingen als klacht worden afgehandeld.
Desondanks blijft water-link steeds zeer ontvankelijk voor klachten en bij de minste twijfel maken wij een kwaliteitsklacht aan waarbij wij stalen gaan nemen bij de klant thuis.
Ook wordt er een permanente monitoring gedaan of er een correlatie is tussen kwaliteitsklachten en eventuele terugstroomalarmen van de digitale meters. Dit zou namelijk een indicator kunnen zijn voor een eventuele verontreiniging met water van een onbekende oorsprong vanuit de binneninstallatie van een bepaalde klant. bvb regenwater, zwembadwater, …

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 2022

| Aanmaakjaar | 2022 |
|---|---|
| Prioriteit | Aantal |
| Aangerek. waterverbr | 40 |
| Afvoer naar san.werk | 12 |
| Andere facturatie | 40 |
| Andere klachten | 30 |
| Debietsbegrenzing | 1 |
| Digitale meters | 5 |
| Klantgerichtheid | 21 |
| Kwaliteitsklacht | 45 |
| Wateronderbreking | 11 |
| Weg-voetpadherstel | 22 |
| Ziekteklacht | 6 |

### 6.1 Conclusie/analyse:

Bij het aantal ziekteklachten merken we een toename ten opzichte van het jaar 2021. De teller van het aantal ziekteklachten stond in het jaar 2021 slechts op 1. In 2022 is deze gestegen naar 6. Deze 6 klachten bleken echter na grondige analyse ongegrond te zijn. De te volgen richtlijnen zijn bij een ziekteklacht zeer duidelijk opgesteld. De betrokken afdelingen zijn hier steeds doelbewust met bezig en er wordt steeds heel snel gehandeld en gecommuniceerd naar de klant.

## 7. Doorlooptijden klachten 2020, 2021 en 2022

| Aanmaakjaar | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Prioriteit (QM) | Doorlooptijd 1st klantencommuincatie | Doorlooptijd melding | Doorlooptijd 1st klantencommuincatie | Doorlooptijd melding | Doorlooptijd 1st klantencommuincatie | Doorlooptijd melding |
| Aangerek. waterverbr | 3 | 42 | 2 | 27 | 1 | 21 |
| Aantal DOM | 1 | 25 | 1 | 15 | | |
| Afvoer naar san.werk | 0 | 25 | 0 | 18 | 0 | 14 |
| Andere facturatie | 0 | 22 | 1 | 23 | 0 | 14 |
| Andere klachten | 0 | 22 | 1 | 16 | 0 | 20 |
| Debietsbegrenzing | | | | | 0 | 11 |
| Digitale meters | 0 | 11 | 0 | 7 | 0 | 10 |
| Klantgerichtheid | | | 0 | 10 | 1 | 8 |
| Kwaliteitsklacht | 0 | 16 | 0 | 12 | 0 | 17 |
| Minnelijke schikking | | | 2 | 16 | | |
| Sociale vrijstelling | 6 | 22 | 0 | 12 | | |
| Wateronderbreking | 0 | 13 | 0 | 12 | 1 | 11 |
| Weg-voetpadherstel | 1 | 19 | 1 | 22 | 0 | 13 |
| Ziekteklacht | 2 | 29 | 0 | 29 | 0 | 11 |
| Gemiddelde | **1** | **22** | **1** | **17** | **0** | **14** |

### 7.1 Conclusie/analyse

Wanneer je de cijfers van 2022 vergelijkt met 2020 en 2021, merk je een daling zowel bij doorlooptijd eerste klantencommunicatie na het ontvangen van de klacht als bij de doorlooptijd van de klachtenmelding. Dit komt hoofdzakelijk omdat enerzijds de instroom op klachten aanzienlijk is afgenomen en anderzijds dat we met een vaste groep van medewerkers dagelijks op klachten werken. Nieuwe klachten worden onmiddellijk opgenomen en de klant ontvangt de dag zelf nog een eerste communicatie met daarin zijn dossiernummer. Wanneer we wachten op input van andere afdelingen zijn er strakke deadlines die nauw opgevolgd worden door de collega's. Rapportages worden op regelmatige basis bekeken, wanneer doorlooptijden oplopen worden reminders naar afdelingen gestuurd. De klant wordt op regelmatige basis geïnformeerd over de status van zijn klacht.

## 8. Verbeterpunten/acties

Water-link heeft als doelstelling haar processen steeds ten aller tijden te optimaliseren. Onderstaande zaken werden in 2022 uitgewerkt en geïmplementeerd:

⇨ Optimalisatie KCC: De klantendienst werd opgedeeld in 2 groepen: First line en second line. First line behandelt de eerste instroom en alle reguliere vragen. Indien iets complex is of langere behandelingstijd vraagt, wordt de vraag via een melding doorgezet naar de collega's second line. Deze medewerkers nemen de tijd om het dossier helemaal na te kijken en de nodige acties te ondernemen. Op deze manier kunnen we de expertise bij deze collega's beter ontwikkelen en uitbreiden en wordt de foutenlast beter onder controle gehouden. De verwerkingstijden bij de mensen first line blijven ook veel beter onder controle waardoor wachttijden op telefonie beperkt blijven en onze bereikbaarheid hierdoor on target is. De doorlooptijden op mails en vragen via het E-loket worden ook beter opgevolgd en kunnen ook binnen correcte termijnen beantwoord worden.

⇨ Tevredenheidsenquête: Elke maand wordt er een enquête gestuurd naar de klanten die de afgelopen maand contact met water-link hebben gehad (via klantendienst of dienst keuringen) Deze metingen worden bijgehouden in een dashboard die maandelijks opgevolgd worden. Uit deze cijfers kunnen we vaststellen dat onze klanttevredenheid in 2022 gestegen is en ook stabiel blijft.

⇨ Nieuw meterportaal: Er werd op mijn water-link een vernieuwd meterportaal voorzien voor de klant. De klant kan op deze manier zijn verbruik nog beter opvolgen en vergelijken met voorgaande historiek en met een gelijkaardige gezinssituatie volgens de VMM. Verder kan hij ook zijn actieve meldingen terugvinden en ook zijn historiek van meldingen raadplegen. Klanten die een lekalarm hebben kunnen op deze manier onmiddellijk anticiperen en voorkomen dat dit een enorme impact gaat hebben op hun afrekening. Verder worden klanten ook automatisch verwittigd vanaf een bepaalde opgelegde parameter. Bijvoorbeeld bij vorstalarm zal de klant automatisch vanaf 2 graden een verwittiging via mail krijgen dat er mogelijk kans tot vorstschade is. Op deze manier gaan we proactief te werk en kunnen we veel zaken voorkomen. Ook dit zal een positieve impact hebben op de instroom klachten. Ook in 2023 gaan we verder kijken welke optimalisaties er nog verder mogelijk zijn binnen onze processen en binnen mijn water-link.

## 9. Algemene conlusie

In 2022 is de rust i.v.m. corona teruggekeerd en alles meer gestabiliseerd.

De uitrol van de digitale meter werd afgerond in Q1. Dit had een zeer positieve impact op de instroom klachten. Er wordt bijna niet meer geschat waardoor er enkel nog afrekeningen worden verstuurd op basis van reële meterstanden. Klanten kunnen hun verbruik dagdagelijks opvolgen via het meterportaal en hierdoor snel anticiperen wanneer zij geconfronteerd worden met actieve meldingen of hoge piekverbruiken. Dit heeft als resultaat dat er minder betwistingen ontstaan omtrent hun aangerekend waterverbruik.

De nieuwe werking binnen de afdeling zorgt voor een snellere verwerking van de klantvraag, een meer uitgebreide vakkennis bij specifieke collega's en een hogere telefonische bereikbaarheid. Dit alles heeft een zeer positieve impact op onze klanttevredenheid die maandelijks gemeten wordt.

2023 zal een zeer uitdagend jaar worden voor water-link. Enerzijds heb je de mogelijke samenvloeiing met Pidpa en anderzijds heb je de verdere ontwikkelingen in het kader van digitalisering waar water-link zich wil op focussen.

**Inhoudelijk verslag AQUADUIN klachtenbehandeling 2022 – tav. Dhr. Erwin Janssens**

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 2022 werd de ombudsdienst betrokken bij 1 klacht. Deze klacht werd door ons als ongegrond beoordeeld en ook de Ombudsman oordeelde dat Aquaduin de nodige uitleg had gegeven en dat de factuur correct leek en verdere betwisting geen zin had.

A. De kwaliteit van het geleverde water

In 2022 kwamen 7 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 +- 70 km (= +- 7% van het totale net). In 2022 werd 10 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 2 klachten binnen.

De eerste klacht had betrekking op het optreden van de wachtdienst. De technieker zou slecht gehumeurd zijn geweest en had schade veroorzaakt. De betrokken technieker werd hierop aangesproken en de klant werd vergoed via de verzekeraar.

Enkel de tweede klacht was echt puur technisch van aard.

Deze ging over onvoldoende druk op het water in een appartement. Het bleek om een gemengde oorzaak te gaan: een verstopping op het spruitstuk maar ook en dichtgeroeste

flexibel op de binneninstallatie. Onze technieker heeft het probleem verholpen naar tevredenheid van de klant.

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.

1 geval is bij de ombudsdienst beland. Dit betrof geen serieuze betwisting en leek ons eerder een (zoveelste) dilatoir manoeuvre om een LAC-beslissing te vermijden. Er werd dan ook geoordeeld dat onze uitleg correct en volledig was en dat verdere betwisting geen zin had. Helaas hield betrokken klant voet bij stuk en zitten we nu in de minnelijke invorderingsfase.

D. Drinkwateronderbreking

Bij geplande werken worden de betrokken abonnees steeds verwittigd per sms en e-mail, of per post.

In 2022 kwam hieromtrent nog slechts 1 klacht binnen.

Specifiek ging het om iemand die een foutieve verwittiging kreeg van het afsluiten van het drinkwater doordat de aansluiting op een foutieve manier was ingetekend in het GIS systeem. Het water werd een dag vroeger dan aangekondigd afgesloten met schade tot gevolg. Dit werd rechtgezet in het systeem en de klager werd vergoed via onze verzekering BA.

E. Schadegevallen bij uitgevoerde werken of door schade bij een breuk.

Deze worden nooit geregistreerd als klacht, zij vormen het voorwerp van verzekeringsdossiers. In feite vallen 2 van de voormelde "klachten" onder deze categorie, maar deze werden als klacht behandeld aangezien ze binnenkwamen via onze tevredenheidsenquêtes.

# Jaaranalyse klachten 2022

vu.: Fluvius - Björn Verdoodt - Communicatie Fluvius - Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle
9010164 | Jaaranalyse klachten 2022 | 01/2023 - BTW: BE 0477.445.084 - IBAN: BE16 0910 1312 8674

# Inhoud


**Inhoud** ..... **2**
**Management samenvatting** ..... **3**
**Klachtenbeheer binnen Fluvius** ..... **4**
Wat is een klacht? ..... 4
Het registreren van een klacht ..... 4
Wie behandelt klachten? ..... 5
De behandeling van een klacht ..... 5
**Klachtenrapport** ..... **7**
Analyse ..... 7
Totaal overzicht ..... 8
Aansluitingen ..... 10
Defecten en storingen ..... 14
Werken in de straat ..... 17
Lokale productie ..... 19
Marktoperaties ..... 22
Premies ..... 25
Leveranciersrol Flvuvius ..... 26
Klachten attitude ..... 30
Overige klachten ..... 30
**Klantgericht werken** ..... **31**
Visie en doelstelling ..... 31
Hoe gaan we hiermee aan de slag? ..... 31
Enkele realisatie ..... 33
Complimenten en suggesties ..... 34
**Focuspunten 2023** ..... **35**
De energietransitie en klimaatadaptatie faciliteren ..... 35
Uniformiseren en optimaliseren van onze werking en aanbod vanuit klantoogpunt ..... 35
Optimalisatie van onze communicatie en infodeling ..... 36

# Management samenvatting

In 2022 domineerde energie de politiek en de actualiteit: de hoge energieprijzen, de aanpassing van contracten en bijhorende facturatie door energieleveranciers, het capaciteitstarief, de kernuitstap, … De aangehouden en bij tijden gepolariseerde berichtgeving omtrent deze onderwerpen, zorgde voor verwarring en bezorgdheid bij de klant, met een stijging aan klantvragen en -klachten tot gevolg.

In 2022 ontvingen we **6% meer eerstelijnsklachten** dan in 2021. Deze stijging wordt veroorzaakt door een toename van klachten binnen de activiteiten 'Marktoperaties', 'Leveranciersrol Fluvius' en 'Lokale Productie'. Binnen de activiteiten 'Aansluitingen' en 'Storingen/Defecten', 'Tarieven' en 'Kwaliteit' tekenden we een daling op.

Bij Marktoperaties werd de grootste toename van klachten opgetekend bij de **betwiste geregistreerde verbruiken en werking van de meter**. Klanten die een eindafrekening ontvingen die aanzienlijk hoger was dan voordien veronderstelden dat de oorzaak bij de meter (opname) lag i.p.v. bij de stijging van de energieprijzen of het eigen verbruiksgedrag. Daarnaast zijn er bij de omschakeling naar het nieuwe Centraal Dataplatform voor onderlinge uitwisseling van klantgegevens (bv. meterstanden, adres,…) uitzonderlijk een beperkt aantal klantpunten vast komen te zitten. Hierbij worden de gegevens wel ontvangen maar kunnen ze niet uitgewisseld worden met de marktpartijen. Van zodra de klantgegevens uitgewisseld zijn, wordt de situatie voor de klant retroactief rechtgezet.

We kenden in 2022 eveneens een toename van klachten in het kader van onze rol als noodleverancier. De **overstap van klanten naar de commerciële markt verliep niet altijd vlekkeloos**.

Ten slotte zorgde de stormloop op zonnepanelen en batterijen voor een **scherpe toename in het aantal aanmeldingen voor 'lokale productie'**. Ondanks permanente bijstaffing, was het niet mogelijk om de instroom te volgen en liepen de **doorlooptermijnen** aanzienlijk op. Aangezien installaties gemeld moeten zijn alvorens men de premie kan ontvangen, zorgde de lange wachttijd voor ongeruste klanten.

In dit jaarverslag gaan we dieper in op de ontvangen klachten in 2022 alsook op enkele specifieke thematieken zoals de digitale meter, de uitval van de omvormers, het nieuwe dataplatform en het capaciteitstarief.

Om een volledig beeld te bieden, geven we per product of dienstverlening inzicht in 3 aspecten:

- de gecapteerde klachten
- de klanttevredenheid
- het aantal klantvragen die we ontvingen via ons klantcontactcenter.

Tot slot lichten we onze aanbevelingen 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.

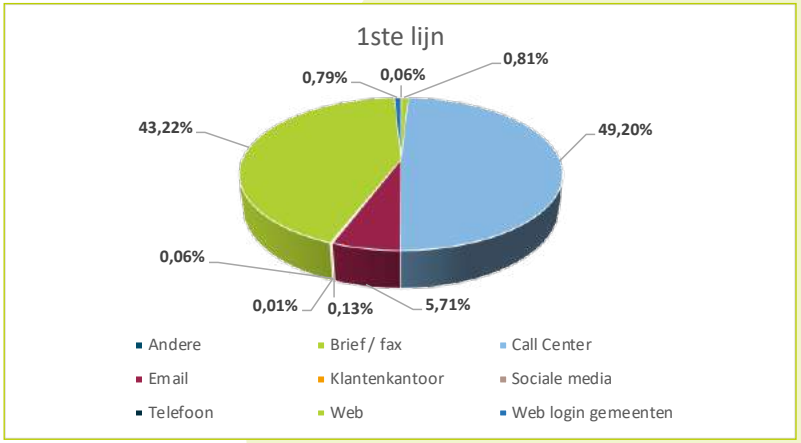
## Het registreren van een klacht

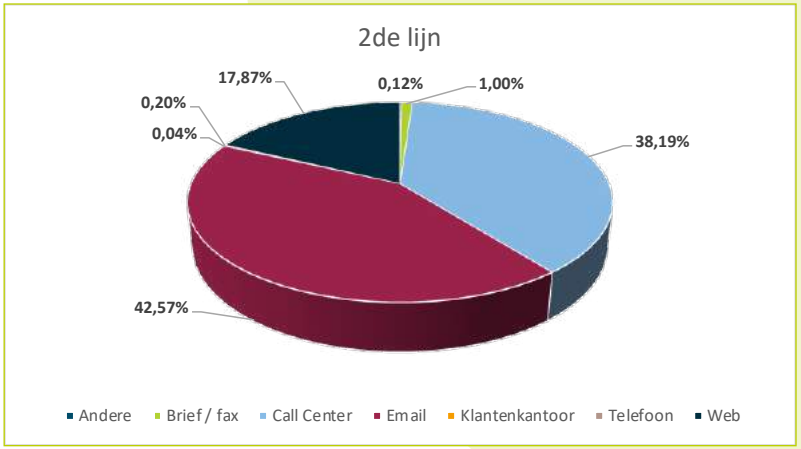
Onze klanten kunnen via al onze klantkanalen een klacht indienen. Bij een eerste melding is ons klantcontact-center het belangrijkste kanaal waarlangs de helft van de klachten wordt gemeld. Daarna volgt de klachtentool op de website met een aandeel van 43%. Op een derde plaats staat e-mail.

De ontvangen klachten worden op basis van het onderwerp aan de verantwoordelijke dienst toegewezen. Hiernaast een overzicht van de ontvangen klachten per kanaal voor 2022.

Geëscaleerde klachten ontvingen we voornamelijk via e-mail met een aandeel van 43%. Dit waren voornamelijk klachten die via de Federale Ombudsdienst, Vlaamse Ombudsdienst en verbruikersorganisatie Test Aankoop naar ons gericht zijn voor verder analyse en opvolging.

Het klantcontactcenter bleef met 38% het tweede belangrijkste kanaal gevolgd door de registratie via onze website.



## 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'**.

Vlaams Bemiddelingsdecreet 2022 p. 407

### 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, bv. crediteren van een aangerekende kost, toekenning van een 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 klantonvriendelijk opgesteld

In 2022 werden 31 vergoedingen omwille van een niet-kwalitatieve dienstverlening uitbetaald voor een totaal bedrag van € 5.521,03. Dit was een daling met 18 dossiers maar een lichte stijging in uitbetaald bedrag met € 291,49 t.o.v. 2021.

## Het volledige proces samengevat

Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 408

# Klachtenrapport

## Analyse

We beschikken over zeer veel klantinzichten vanuit verschillende kanalen: klachten, telefonie, mailverkeer en marktonderzoek/klantbevragingen. Door al deze info samen te brengen en te analyseren, krijgen we een breed beeld van de klantbehoefte en -verwachting.

We leggen de focus op 3 aspecten: klachten, klanttevredenheid en klantvragen gecapteerd via het klantcontactcenter.

### Klachten

Klanten richten zich via diverse kanalen tot ons om een klacht te melden. In dit rapport worden zowel de eerstelijnsklachten als de tweedelijnsklachten besproken.

### Klanttevredenheid

We volgen de klanttevredenheid op via 2 types bevragingen. Allereerst voeren we gedurende het hele jaar een **diepgaande klanttevredenheidsbevraging** 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 bevraging 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 bevragingen 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).

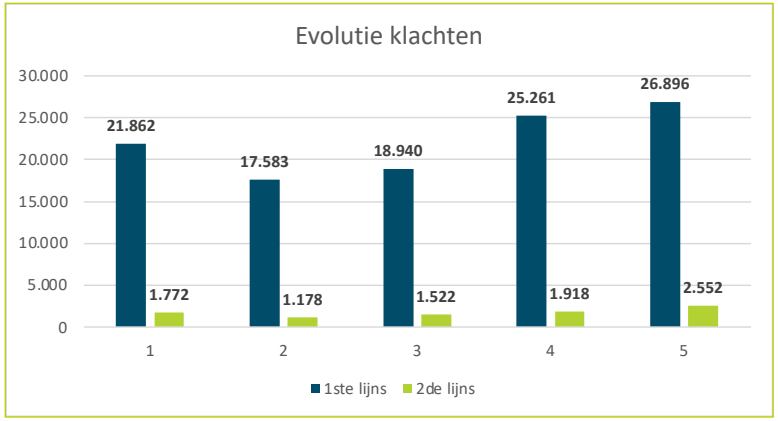
### Klantvragen gecapteerd via het klantcontactcenter

Klanten contacteren het klantcontactcenter voor diverse redenen. In dit rapport geven we een inzicht in het aantal informatievragen dat we behandeld hebben. 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 grootteorde. 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. Vragen bereiken het klantcontactcenter via diverse kanalen, o.a. telefonisch, via het contactformulier op de website of via direct messaging, zoals Messenger en/of Whatsapp.

# Totaal overzicht

## Klachten

In 2022 ontvingen we in totaal 26.896 effectieve eerstelijnsklachten en 2.552 tweedelijnsklachten. Dit is een stijging met respectievelijk 6% (1.635 klachten) en 33% (634). Dit is het hoogste aantal ontvangen eerstelijnsklachten van de afgelopen 5 jaar.




### Detail aantal klachten per product of dienst 2020 vs. 2021

| | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Product/Dienst** | **2021** | **2022** | **Evolutie** | **2021** | **2022** | **Evolutie** |
| Aansluitingen | 9.217 | 8.481 | -8% | 605 | 380 | -37% |
| Storingen/Defecten | 2.009 | 1.576 | -22% | 147 | 108 | -27% |
| Werken in de Straat | 3.690 | 3.474 | -6% | 55 | 49 | -11% |
| Lokale Productie | 681 | 1.317 | +93% | 51 | 70 | +37% |
| Marktoperaties | 6.982 | 9.437 | +35% | 694 | 1.347 | +94% |
| Premies | 537 | 625 | +16% | 36 | 49 | +36% |
| Leveranciersrol Fluvius | 473 | 1.235 | +161% | 124 | 456 | +268% |
| Tarieven | 267 | 103 | -61% | 15 | 4 | -73% |
| Kwaliteit | 1.063 | 337 | -68% | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. |
| Overige * | 342 | 311 | -9% | 191 | 89 | -53% |
| **Totaal** | **25.261** | **26.896** | **+6%** | **1.918** | **2.552** | **+33%** |

*[*Overige: betreft een opsomming van diverse thematieken zoals Klancontactcenter, Energieadvies, etc.]*

Vergeleken met de ontvangen klachten in 2021 zagen we een lichte stijging met 6% in het aantal ontvangen eerstelijnsklachten. Op niveau van de producten en diensten stelden we vast dat er een aanzienlijke verschuiving was in het aantal klachten binnen de diverse activiteiten. In absolute aantallen zagen we de grootste stijging binnen de activiteiten 'Marktoperaties', 'Leveranciersrol Fluvius' en 'Lokale Productie'.

Daarnaast was er een daling binnen de activiteiten 'Aansluitingen, 'Storingen/Defecten', 'Tarieven' en 'Kwaliteit'.

Het aantal geëscaleerde klachten en ontvangen klachten via overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst, de VREG,... steeg het 3de jaar op rij met 33%. De toename situeert zich vooral bij de activiteiten 'Marktoperaties' en 'Leveranciersrol Fluvius'.

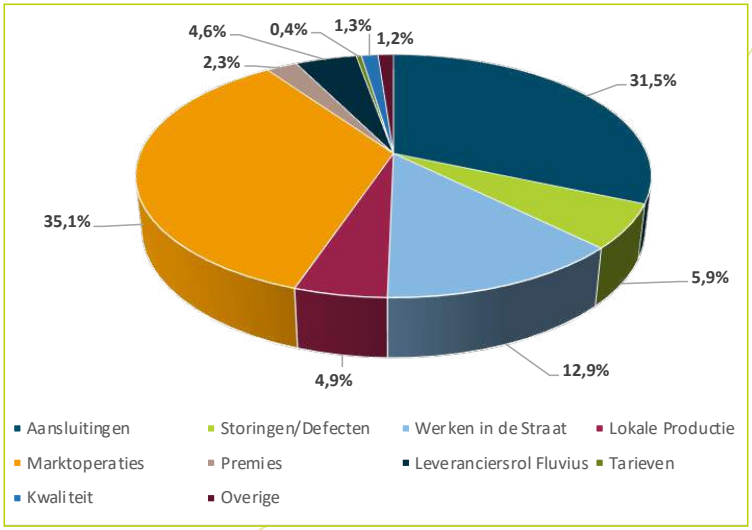
Deze klachten hadden vooral betrekking op de nasleep van het faillissement van commerciële leveranciers waarbij Fluvius optrad als noodleverancier.

### Aandeel van elk product of dienst in het totaal aantal klachten

Net zoals vorige jaren nemen drie categorieën meer dan ¾ van alle ontvangen klachten voor hun rekening. Het betreft hier: 'Marktoperaties', 'Aansluitingen' en 'Werken in de Straat' met respectievelijk 35,1%, 31,5% en 12,9% van de klachten. Dit zijn de producten en diensten waarbij de meeste klantinteracties plaatsvinden.

Het aandeel van Marktoperaties was goed voor 1/3de van de ontvangen klachten.

| Aandeel klachten | | |
|---|---|---|
| Aansluitingen | 8.481 | 31,5% |
| Storingen/Defecten | 1.576 | 5,9% |
| Werken in de Straat | 3.474 | 12,9% |
| Lokale Productie | 1.317 | 4,9% |
| Marktoperaties | 9.437 | 35,1% |
| Premies | 625 | 2,3% |
| Leveranciersrol Fluvius | 1.235 | 4,6% |
| Tarieven | 103 | 0,4% |
| Kwaliteit | 337 | 1,3% |
| Overige | 311 | 1,2% |
| **Totaal** | **26.896** | |




## Tevredenheidsresultaten

In 2022 steeg de algemene tevredenheidsscore van 79,60% in 2021 naar 81,33%. We zagen een opmerkelijke stijging binnen de processen 'Aansluitingen ' en 'Meteropname'. De processen 'Prepayment' en 'Lokale productie' hadden 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 | | | |
|---|---|---|---|
| | **2021** | **2022** | **Δ2021/2022** |
| Premies | 86,43% | 86,21% | -0,22% |
| Storingsbeheer | 84,06% | 75,78% | -8,28% |
| Prepayment | 67,34% | 66,16% | -1,18% |
| Aansluitingen | 78,32% | 88,50% | +10,18% |
| Werken in de straat * | 91,73% | 91,73% | 0,00% |
| Meteropname | 86,34% | 94,31% | +7,97% |
| Lokale Productie | 64,24% | 66,64% | +2,40% |
| **Totaal** | **79,60%** | **81,33%** | **+1,73%** |

*[*Bevragingsmethodiek gewijzigd omwille van GDPR. Om een correcte interpretatie te kunnen maken is het belangrijk dat resultaten worden vergeleken die met eenzelfde methodiek werden bekomen. Daarom dat dit jaar het cijfer van 2021 werd hernomen. Volgend jaar zal in het rapport het cijfer van 2022 en 2023 bekomen met de nieuwe methodiek worden opgenomen]*

## Klantvragen via klantcontactcenter

Het Fluvius klantcontactcenter registreerde 2.085.279 klantencontacten in 2022. Dit is een daling met 1,7% t.o.v. 2021. We merkten op dat het aantal oproepen wel verminderd was maar dat de duurtijd van de gesprekken was opgelopen t.o.v. voorbijgaande jaren.

# Aansluitingen

## Onze activiteiten

Onder 'aansluiting' wordt de volledige uitrusting verstaan die nodig is om een woning op het netwerk te verbinden, zoals bekabeling en een meetinrichting. Fluvius zorgt ervoor dat klanten aangesloten kunnen worden voor het leveren van elektriciteit, aardgas, warmte, kabeltelevisie en riolering. We brengen het 'tot bij u'.

Onze klanten kunnen een aansluiting of een wijziging aanvragen via onze website waarbij zij stap voor stap begeleid worden.

In 2022 heeft Fluvius 194.340 werken uitgevoerd aan meters of aansluitingen bij klanten. Dit is een daling met 6% t.o.v. 2021. Vergeleken met het aantal ontvangen klachten kunnen we stellen dat 4,4% van deze uitgevoerde werken leidt tot een eerstelijnsklacht. Het aantal eerstelijnsklachten voor 'Aansluitingen' maakt 31,5% uit van het totaal aantal ontvangen klachten.

Vanaf 1 januari 2023 plaatsen wij gratis een digitale meter op vraag van de klant. Tevens verhogen wij het vermogen van een standaardaansluiting elektriciteit van de huidige 9,2 kVA naar 17,3 kVA. Zo willen we onze netten klaarmaken voor een wereld die steeds meer elektrisch wordt. Met die verhoogde standaardaansluiting kan elke woning beschikken over een warmtepomp. En een elektrische wagen kan zo met een zekere gelijktijdigheid opgeladen worden aan een laadvermogen van 11 kVA.

## Klachten

In 2022 was het aantal ontvangen klachten in het algemeen gedaald met 8% t.o.v. het jaar 2021. Binnen de reguliere werken was een gunstige evolutie zichtbaar binnen de thematieken 'Werken aan mijn aansluiting', 'Werken aan mijn meter' en gerelateerde 'Offertes/ Facturen'.

Het aantal klachten gelinkt aan de versnelde uitrol digitale meter steeg met 1.215 klachten. Dit was vooral te wijten aan de toegenomen snelheid en volume van het aantal vervangen analoge meters door digitale meters. Hieronder komen we hierop terug.

4,5% van de eerstelijnsklachten escaleerde tot een tweedelijnsklacht. Het aantal tweedelijnsklachten voor aansluitingen daalde met 37% t.o.v. 2021.

In vergelijking met 2021 ontvingen wij **736 minder klachten**. 35,5% of 2.844 klachten waren gerelateerd aan de kwaliteit van de installatie of de herstelling.

De versnelde uitrol van de digitale meter had de tweede grootste impact op het aantal ontvangen klachten binnen het domein van Aansluitingen. Voor de overige onderwerpen zagen we een mooie daling in absolute aantallen in vergelijking met 2021.

Het aantal geëscaleerde klachten vertoonde een daling met maar liefst 37%. Focuspunt bleef echter wel de kwaliteit bij het vervangen van de analoge meter door de digitale meter en het naleven van de gemaakte afspraken voor de metervervanging.

| Thematiek | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2021 | 2022 | Evolutie | 2021 | 2022 | Evolutie |
| Werken aan mijn aansluiting | 4.403 | 2.953 | -33% | 175 | 109 | -38% |
| Werken aan mijn meter | 2.293 | 1.819 | -21% | 298 | 131 | -56% |
| Offerte/Facturen | 1.048 | 1.021 | -3% | 112 | 101 | -10% |
| Digitale meter | 1.473 | 2.688 | +82% | 20 | 39 | +95% |
| **Totaal** | **9.217** | **8.481** | **-8%** | **605** | **380** | **-37%** |

| Onderwerp | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2021 | 2022 | Evolutie | 2021 | 2022 | Evolutie |
| Afspraken | 664 | 496 | -25% | 28 | 14 | -50% |
| Arrest Grondwettelijk Hof | 638 | 28 | -96% | 194 | 5 | -97% |
| Communicatie | 246 | 180 | -27% | 25 | 13 | -48% |
| Kwaliteit herstelling | 1.849 | 1.312 | -29% | 35 | 28 | -20% |
| Kwaliteit installatie | 1899 | 1532 | -19% | 94 | 91 | -3% |
| Offerte/Factuur | 953 | 961 | +1% | 95 | 96 | +1% |
| Termijnen | 989 | 719 | -27% | 27 | 12 | -56% |
| Versnelde uitrol digitale meter | 1245 | 2659 | 114% | 7 | 36 | 414% |
| Overige | 734 | 594 | -19% | 100 | 85 | -15% |
| **Totaal** | **9.217** | **8.481** | **-8%** | **605** | **380** | **-37%** |

De ontvangen klachten hadden grotendeels betrekking op de activiteiten binnen de energievormen elektriciteit en aardgas.

Voor riolering, kabeltelevisie en glasvezel ontvingen we een heel beperkt aantal klachten in 2022.

| Thema | Riolering | KabelTV | Glasvezel |
|---|---|---|---|
| Werken aan mijn aansluiting | 80 | 37 | 7 |
| Werken aan mijn meter | 4 | 3 | 1 |
| Offerte/Factuur | 16 | 4 | |
| **Totaal** | **100** | **44** | **8** |

## De digitale meter

De digitale meter is een elektronische meter die de traditionele elektriciteits- of gasmeter vervangt. Net als een klassieke meter registreert een digitale meter het elektriciteits- of aardgasverbruik. Het verschil is dat een digitale meter ingebouwde communicatietechnologie bevat, waardoor hij zelfstandig de verbruiksdata voor elektriciteit of gas kan verzenden en ontvangen. De verbruiksdata kan via de P1 poort ter beschikking gesteld worden voor slimme toepassingen.

De doelstelling is dat 80% van de Vlaamse gezinnen eind 2024 beschikt over een digitale meter.

Fluvius doet dit 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 een digitale meter geplaatst worden wanneer de oude analoge meter defect is of als dit technisch noodzakelijk is bv. bij sanering van het net.

2. Via een versnelde geografische uitrol

   Sinds 2020 zijn drie aannemers ingeschakeld om gemeente per gemeente alle analoge meters om te bouwen naar een digitale meter.

Door het stijgend aantal klachten met betrekking op de kwaliteit van de metervervanging heeft Fluvius ingezet op extra nazicht na uitvoering van de werken. Dit veroorzaakte een langere duurtijd van het uit te voeren werk met impact op de planning. Hierbij werd echter niet steeds voldoende proactief en duidelijk gecommuniceerd naar de klanten waardoor sommige klanten tevergeefs op een technieker wachtten.

Binnen de eerstelijnsklachten ontvingen wij 2.659 klachten m.b.t. de versnelde uitrol.

Eind 2022 werden er in totaal 2.0165.970 digitale meters geplaatst waarvan 32% bij prosumenten.

Dit betekent dat 34% van de vooropgestelde einddoelstelling bereikt werd.

## Aandachtspunten

Vanuit Klachtenbeheer vragen wij om de focus verder te leggen op volgende aspecten:

- Nakomen van afspraken voor de ombouw van de meters. Wanneer een afspraak niet kan doorgaan, dient de klant tijdig hierover geïnformeerd te worden.
- Kwaliteit van de uitgevoerde werken.

### Bekabelde oplossing

De digitale meter maakt ons leven makkelijker en biedt heel wat nieuwe mogelijkheden. Voor klanten die echter geen digitale meter wensen omwille van elektro-sensitiviteit, is er vanaf 1 januari  een bekabelde oplossing beschikbaar.

Bij het plaatsen van een bekabelde digitale meter nemen we de straling uit de woning weg door een externe buiten-antenne op de gevel of aan de rooilijn bij te plaatsen. Die antenne wordt via een kabel verbonden met de digitale elektriciteitsmeter. De ‘interne antenne’ van de digitale meter wordt uitgeschakeld, waardoor er geen straling meer is. Ook de draadloze communicatie tussen de elektriciteits- en gasmeter wordt uitgezet.

### Oplossing voor ‘slecht communicerende’ digitale elektriciteitsmeter

Het kwam hier en daar al in de media: bij ongeveer 2% van onze digitale elektriciteitsmeters loopt de communicatie niet optimaal door een zwakke of zelfs ontbrekende dataverbinding. Voor alle duidelijkheid: deze meters werken perfect maar kunnen hun data niet, of niet altijd, via het 4G-netwerk versturen naar Fluvius. Vooral klanten die aan de slag willen met nieuwe energiediensten, zoals zonnedelen of dynamische energiecontracten, komen daardoor in de problemen.

Voor deze klanten voorzien wij dezelfde technische oplossing met een bekabelde digitale meter en zullen deze kosteloos uitvoeren.

### Digitale watermeter

In 2022 zijn drie Vlaamse waterbedrijven De Watergroep, FARYS en Pidpa gestart met een pilootproject waarbij ze 70.000 digitale watermeters bij klanten installeren, verspreid over heel Vlaanderen. De installatie van deze digitale watermeter verloopt in samenwerking met Fluvius zodanig dat de uitvoering in synergie kan gebeuren met de vervanging van de elektriciteits- en gasmeter. Zo blijft de hinder voor klanten tot een minimum beperkt.

Een digitale watermeter biedt net zoals de digitale elektriciteits- en gasmeter dezelfde voordelen ten opzichte van de analoge ‘mechanische’ watermeter. De communicatie van de verbruiksdata wordt verstuurd via de digitale elektriciteitsmeter.

Momenteel werden reeds 38.743 digitale watermeters geplaatst.

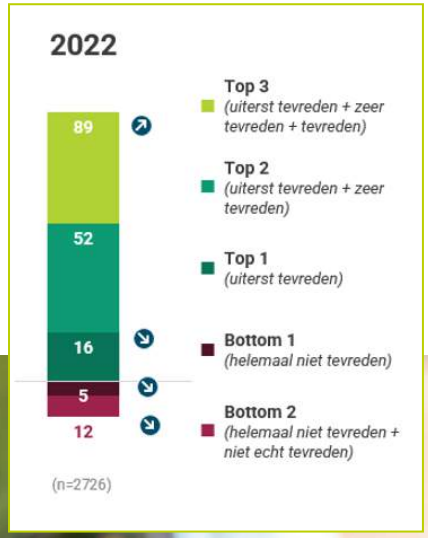
## Tevredenheidsresultaten

**De algemene tevredenheid steeg naar 89%**, wat vergelijkbaar is met de tevredenheid in 2018 en 2019. Deze bleef relatief gelijk doorheen het jaar en binnen het ganse werkgebied. We zagen weinig verschil in de tevredenheid tussen de regio's en type aansluiting. Dit wijst op een uniforme manier van werken.

We zagen een significante stijging in de tevredenheid over de termijn tussen het ondertekenen van de offerte en het maken van een afspraak, en een hogere tevredenheid over de termijn tussen de afspraak en de uitvoering van de werken, hoewel dit nog steeds een belangrijke negatieve driver blijft. Spontaan zagen we dat de vlotheid van het hele proces een aangename verrassing is voor veel klanten. Hoewel meer klanten in 2022 tevreden waren over de flexibiliteit omtrent het tijdstip van de afspraak blijft dit een belangrijk werkpunt om de tevredenheid in 2023 nog verder te verbeteren.

De tevredenheid over de uitvoering van de werken lag hoger dan in 2021. Klanten gaven spontaan aan aangenaam verrast te zijn door de vlotheid, expertise en behulpzaamheid van de technici bij de uitvoering van de werken. Ondanks een beperkt aantal klanten aangaf dat niet alles terug net in zijn oorspronkelijke staat werd hersteld, was dit de meest impactvolle driver op de positieve tevredenheidsscores.

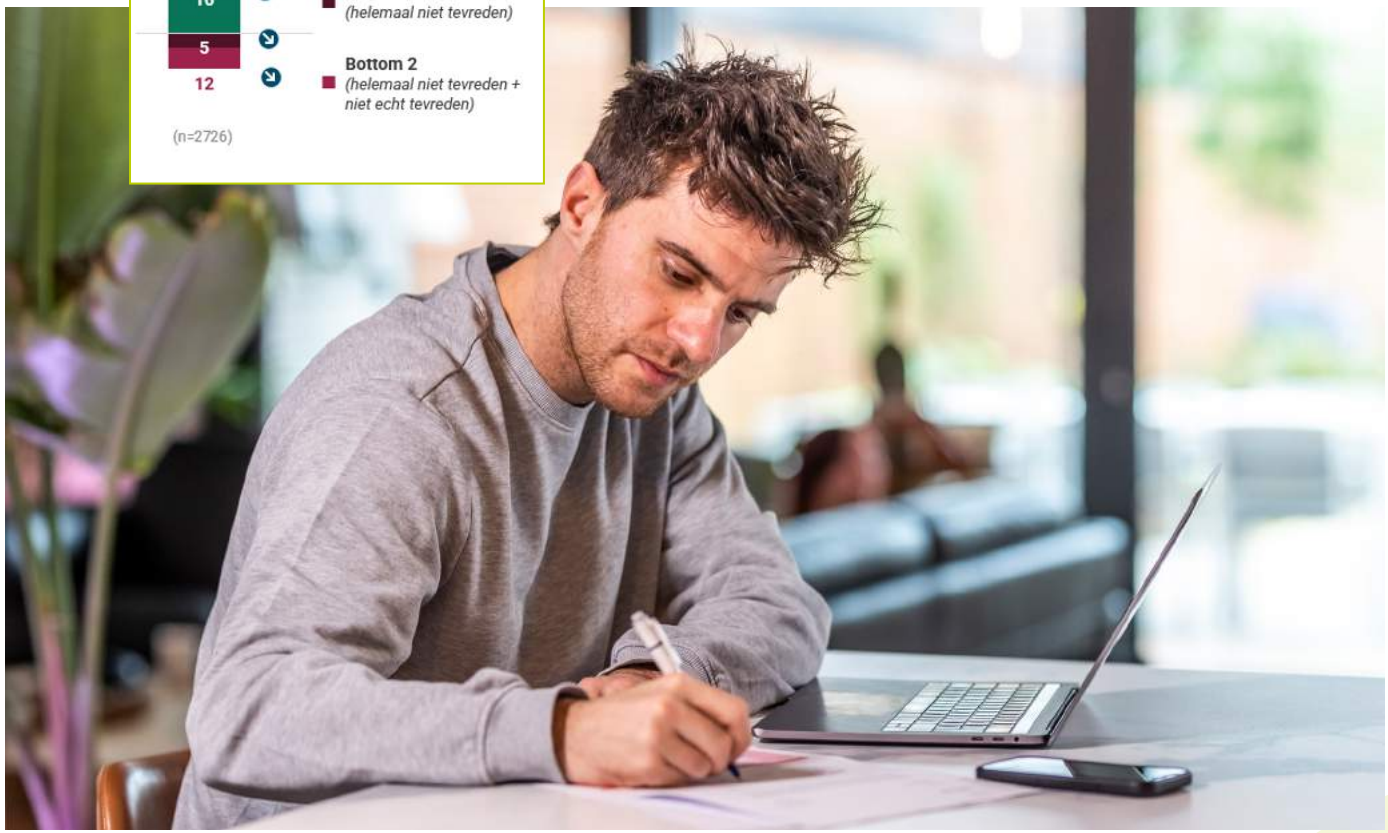
Spontaan wordt de communicatie naar klanten toe en tussen medewerkers onderling het vaakst aangehaald als negatieve ervaring..




## Klantvragen via het klantcontactcenter

Het klantcontactcenter registreerde 422.814 dossiers m.b.t. de dienstverlening rond aansluitingswerken. In vergelijking met 2021 was dit een daling met 8%.

Binnen dit aantal dossiers noteerden wij 180.768 dossiers betreffende informatieaanvragen over een lopend dossier. Dit was een daling met 7% t.o.v. 2021.



**Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 415**

# Defecten en storingen

## Onze activiteiten

Bij spanningsproblemen, storingen of gasgeur 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. Beiden 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 gebracht tijdens zijn telefonische melding aan onze defectenlijn.

In 2021 werden in totaal 146.220 interventies uitgevoerd bij onze klanten. Dit komt neer op gemiddeld 2.812 interventies op weekbasis. Voor 1,1% of 1.576 van deze dossiers werd een eerstelijnsklacht ingediend.

| Aantal interventies | |
|---|---|
| Elektriciteit | 86.499 |
| Gas | 35.385 |
| Warmte | 43 |
| Kabel TV | 17.084 |
| Riolering | 7.209 |
| **Totaal** | **146.220** |
| **Aantal interventies per week** | **2.812** |

## Klachten

In 2022 is het aantal ontvangen klachten met een kwart gedaald. Het grootste aantal ontvangen klachten had betrekking op de thematiek 'Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen'. Hier maken we een onderscheid tussen geplande en ongeplande onderbrekingen.

Bij geplande onderbrekingen i.k.v. onderhoudswerken op het net worden de klanten die tijdelijk zonder spanning of gas zullen zitten, verwittigd via een kaartje in de bus. Klachten hebben hier voornamelijk betrekking op het niet ontvangen van een verwittigingskaartje.

Bij ongeplande onderbrekingen is het niet mogelijk om iedereen op voorhand te verwittigen en kan de klant gedurende een tijd hinder ondervinden. Dit veroorzaakt klachten waarbij de klant meestal een forfaitaire vergoeding eist van Fluvius.

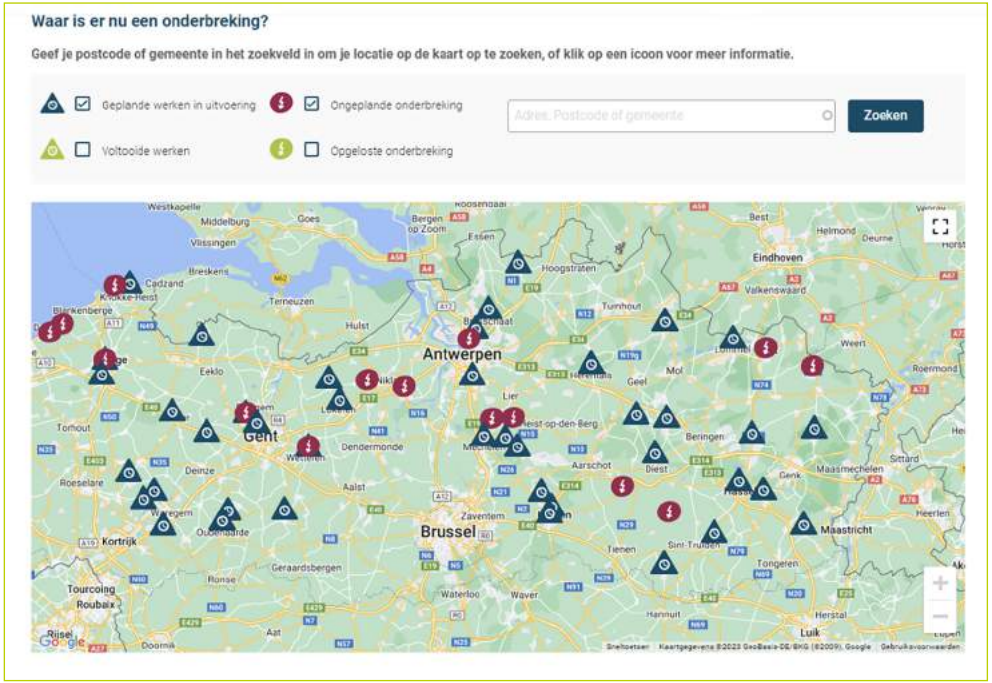
De klachten gerelateerd aan spanningsproblemen vonden vooral hun oorzaak bij de uitval van de omvormer. Als er veel productie-installaties dicht bij elkaar geplaatst zijn of op een lang stuk net aangesloten zijn, kan bij hevige zonneschijn -en dus hoge elektriciteitsproductie- het net overbelast raken. De omvormer kan de elektriciteit niet meer op het net injecteren en schakelt zichzelf uit als veiligheidsmaatregel. Hierdoor verliest de klant zijn elektriciteitsproductie.

| Thematiek | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2021** | **2022** | **Evolutie** | **2021** | **2022** | **Evolutie** |
| Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen | 1.309 | 1.068 | -18% | 100 | 66 | -34% |
| Probleem met gastoevoer | 56 | 81 | +45% | 3 | 1 | -67% |
| Probleem met kabeltelevisie | 132 | 108 | -18% | 14 | 2 | -86% |
| Probleem straatlamp | 250 | 210 | -16% | 12 | 13 | +8% |
| Probleem afvoering riolering | 124 | 97 | -22% | 3 | 2 | -33% |
| Klacht na forfaitaire vergoeding | 138 | 12 | -81% | 15 | 26 | +73% |
| **Totaal** | **2.009** | **1.576** | **-22%** | **147** | **110** | **-25%** |

## Raadplegen stroomonderbrekingen

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.

Ongeveer elke 10 minuten is er een update van het overzicht.




## Forfaitaire vergoedingen

In 2022 ontvingen we 7.156 aanvragen voor een forfaitaire vergoeding n.a.v. een onderbreking langer dan 4u. Dit was een **daling met 7,5%** t.o.v. 2021. We betaalden hiervoor € 402.752,11 uit, een daling met 11,6% t.o.v. 2021. Slechts 12 dossiers resulteerden in een klacht omdat de klant het niet eens was met het toegekende bedrag of met de afkeuring van het dossier.

Bij het ontvangen van een spanningsklacht bekijken we de klant zijn situatie. Kunnen we het probleem meteen oplossen, dan doen we dat. Zijn bijkomend onderzoek en metingen nodig, dan starten we die op. De klant krijgt binnen 1 maand na ons bezoek meer uitleg over de oplossing en binnen welke termijn we die kunnen uitvoeren.

Kunnen we het probleem oplossen met een kleine operationele ingreep aan het elektriciteitsnet? Dan doen we dat binnen de 30 dagen na de melding door de klant. Een tweede huisbezoek is hiervoor niet nodig. Is het elektriciteitsnet niet sterk genoeg? Dan moet het net versterkt of uitgebreid worden.

Dat kan door:

- structurele werken aan het net door aanpassingen uit te voeren in de cabine of het net te versterken. Daarvoor hebben we 18 werkweken of ongeveer 4 maanden nodig. We zijn er ons van bewust dat dit een lange periode is, maar we hebben die tijd nodig om het probleem structureel aan te pakken.
- een nieuwe distributiecabine te plaatsen. Ons doel is om dat binnen 1 tot 2 jaar te realiseren. Dat duurt lang, maar er komt heel wat bij kijken. Voor de constructie van een distributiecabine moeten we eerst een geschikt stuk grond zoeken. Nadien is het wachten op de vereiste vergunningen om de cabine te mogen plaatsen.

Naast een forfaitaire vergoeding n.a.v. een onderbreking langer dan 4u werd er in 2022 een compensatie voorzien voor klanten waarbij de omvormer voor hun decentrale productie uitvalt en waarbij we binnen de 90 dagen na de melding door de klant het probleem niet kunnen oplossen. In 2023 wordt de termijn aangepast van 90 dagen naar 30 dagen.

De forfaitaire compensatie in 2022 bedraagt 7,5 euro per kVA omvormervermogen en voor certificaatgerechtigde installaties is er een bijkomende compensatie voorzien die bepaald is op basis van een jaarlijks verlies van 34 kWh per kVA en de waarde van de groenestroomcertificaten. Jaarlijks worden deze bedragen herzien.

In 2022 ontvingen we 798 aanvragen voor deze compensatie.

## Tevredenheidsresultaten

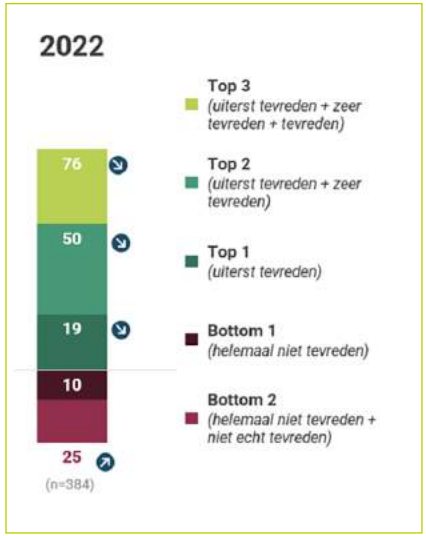
De algemene tevredenheid over het storingsproces kende ten opzichte van 2021 een significante daling. Ongeveer ¾ van de respondenten was in 2022 tevreden over het verloop. Echter het aantal 'delighted' klanten daalt eveneens, in 2021 was dit nog 7/10 terwijl dit in 2022 zakte naar de helft.

We zagen een aantal verschillen tussen de regio's wat betreft de algemene tevredenheid over de melding en behandeling van de storing. Vooral de regio's Brugge-Middenkust, Schelde-Lieve en Zenne Dender kennen bijna 7/10 'delighted' klanten. De tevredenheid was het laagst in de regio Limburg. Dit is vooral te wijten aan de regionale problematiek, nl. het uitvallen van de omvormer.

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 zonneschijn.

Een van de zaken die een impact kan hebben op de tevredenheid en de evaluatie van het storingsproces is communicatie. Inzetten op meer proactieve communicatie, waarbij een klant op de hoogte gehouden wordt van iedere stap van het proces en zo goed weet wat te verwachten, lijkt dus een goeie manier om de tevredenheid te verhogen. Het beste kanaal om die informatie met de klant te delen is e-mail.

We zagen een lichte daling in het aantal gevallen waar het probleem meteen werd opgelost na het eerste bezoek. The first-time right approach bleek echter een zeer positief effect te hebben op de tevredenheid rond het verhelpen van de storing. De klanten waar het probleem snel werd opgelost, of waar er perspectief wordt geboden tot een oplossing, scoren significant hoger dan de groep waar er een tijdelijke herstelling plaatsvond maar geen perspectief werd gegeven voor een permanente oplossing. Daarnaast zagen we dat een snelle interventie, en het snel oplossen van een probleem leidde tot een positieve ervaring. De meeste klanten die aangeven aangenaam verrast te zijn tijdens het storingsproces haalden de snelheid van een oplossing aan als reden.



# Werken in de straat

## Onze activiteiten

Fluvius investeert continu in de aanleg van nieuwe nutsleidingen en de vernieuwing van zijn installaties. We stellen alles in het werk om de hinder daarbij tot een minimum te beperken.

We hanteren strikte kwaliteitseisen. Daarom overleggen we geregeld met de betrokken partijen.

Om te vermijden dat een pas heraangelegde weg of voetpad opnieuw moet worden opgebroken, werken we maximaal samen met de andere nutsbedrijven.

We informeren de omwonenden steeds over de geplande werken en de mogelijke hinder die dit met zich kan meebrengen zoals het tijdelijk ontoegankelijk zijn van de oprit of een onderbreking van de energietoevoer. Zo kan de klant zich hierop voorbereiden.

Om de omwonenden en bedrijven zo snel mogelijk van alle ongemakken te verlossen, laten we de werfactiviteiten zo goed mogelijk aansluiten en werken we in fasen.

1. In een eerste fase graaft de aannemer een sleuf en legt er kabels of buizen in. Woningen, winkels en bedrijven blijven bereikbaar, bijvoorbeeld via loopbruggetjes. Langere sleuven worden soms gedeeltelijk tijdelijk gedicht.
2. In de tweede fase verbinden we de nieuwe leidingen met het bestaande netwerk. Is na veiligheidscontroles alles in orde, dan mag het netwerk in dienst. Pas dan kan de sleuf weer dicht.
3. Daarna volgt meestal een derde fase, om alle huizen en bedrijven aan te sluiten op de nieuwe leidingen. Daarvoor zijn werkputten nodig, vaak per woning. Pas als alle aansluitingen zijn gemaakt, kan het voetpad definitief worden hersteld. Na afloop van de werken maken we de put of sleuf dicht. De definitieve herstelling van het wegdek of het voetpad volgt dan zo snel mogelijk.

In 2022 hebben we 148.597 putten gegraven en voor 1.063.304 meter sleuven gegraven.

| Gemaakte putten in kader van: | |
|---|---|
| Aansluitingswerken | 122.535 |
| Defecten/Onderhoud | 14.242 |
| Overkoppeling van oud naar nieuw net | 11.820 |
| **Totaal** | **148.597** |

**Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 419**

## Klachten

In 2022 was er een daling van 6% met de eerstelijnsklachten.

Alle thematieken van klachten kenden een daling behalve de thematiek kwaliteit. Deze staat voor het grootste aandeel en steeg met 2%. Vergeleken met het aantal gemaakte putten en sleuven is dit een heel beperkt aantal klachten.

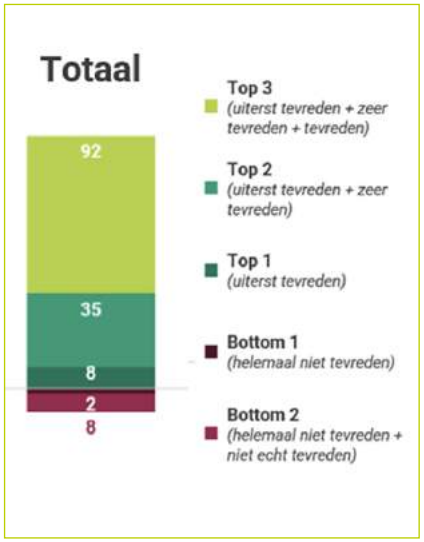
| Thematiek | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2021 | 2022 | Evolutie | 2021 | 2022 | Evolutie |
| Afspraken | 188 | 117 | -38% | 1 | 1 | 0% |
| Communicatie | 258 | 226 | -12% | 5 | 6 | +20% |
| Fluvius niet betrokken | 228 | 192 | -16% | 3 | 4 | +33% |
| Kwaliteit | 1.476 | 1.506 | +2% | 28 | 18 | -36% |
| Termijnen | 772 | 688 | -11% | 6 | 4 | -33% |
| Overige | 768 | 745 | -3% | 12 | 16 | +33% |
| **Totaal** | **3.690** | **3.474** | **-6%** | **55** | **49** | **-11%** |

## Tevredenheidsresultaten

In 2022 werd de bevragingsmethodiek gewijzigd omwille van GDPR. Om een correcte interpretatie te kunnen maken is het belangrijk dat resultaten worden vergeleken die met eenzelfde methodiek werden bekomen. Daarom dat voor 2022 het cijfer van 2021 werd hernomen. In 2023 zal in het rapport het cijfer van 2022 en 2023, bekomen met dezelfde nieuwe methodiek, worden opgenomen.

Om deze grote mate van tevredenheid te kunnen behouden, is het belangrijk om verder in te zetten op de volgende aspecten:

- 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 gaan overschrijden, de klant hierover inlichten.




## Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2022 registreerden we 16.119 klantencontacten waarbij de klant meer informatie wenste over werken op openbaar domein. Dit is een daling met 21% in vergelijking met 2021.

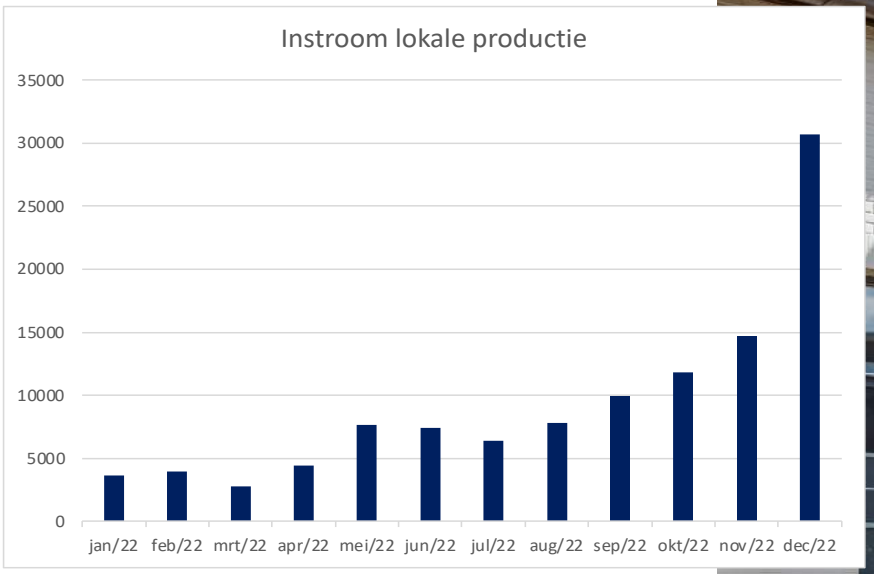
# Lokale productie

## Onze activiteiten

Duurzame, zelfopgewekte energie blijft aan belang winnen. Meer en meer klanten investeren in zonnepanelen en batterijen. Om het net goed te kunnen beheren, moet Fluvius weten op welke punten energie uit zonnepanelen in het netwerk wordt geïnjecteerd. Daarom is de klant verplicht om zonnepanelen aan te melden binnen de 30 dagen na de AREI-keuring. Indien dit laattijdig gebeurt, dan wordt een administratieve kost aangerekend.

Om de investeringskost te beperken voorziet de overheid een premie voor het plaatsen van zonnepanelen en/of een batterij. Deze premie daalt elk jaar trapsgewijs waardoor we in 2022 opnieuw een grote instroom van aanmeldingen ontvingen, en heel in het bijzonder in december. De premie werd immers in januari 2023 gehalveerd.

In 2022 werden maar liefst 111.127 installaties gemeld bij Fluvius. Dit is een stijging met maar liefst 80% t.o.v. het jaar 2021. Voor 1,2% van deze meldingen werd een klacht geregistreerd. Naar jaarlijkse gewoonte was er een enorme toeloop van meldingen tegen het einde van het jaar. Deze zeer sterk schommelende instroom maakt het quasi onmogelijk om een snelle verwerking te garanderen, gezien de complexiteit van de materie en de nood aan sterk gespecialiseerde medewerkers daarvoor.




Naast het investeren in een zonnepaneelinstallatie zien we in 2022 eveneens een aanzienlijke stijging van het aantal aangemelde opslagsystemen. In 2022 ontvingen we 52.196 meldingen van batterijen. Dit is meer dan een verdubbeling t.o.v. het jaar 2021.

## Klachten

Het aantal ontvangen klachten is bijna verdubbeld t.o.v. 2021. Echter in absolute aantallen vertegenwoordigt dit niet zo veel extra klachten als de procentuele verhouding doet vermoeden. Een struikelblok zijn hier de lange doorlooptijden voor het verwerken van de dossiers. Hierdoor heerst er een onzekerheid bij onze klanten of zij nog recht zullen hebben op de rechthebbende premie.

Sinds mei 2022 lichten wij proactief onze klanten in waarbij de verwerking van het meldingsdossier een langere doorlooptijd oploopt. Dit heeft een gunstig effect op de ontvangen vragen over de status van hun dossier. In 2023 wensen we dergelijke communicaties structureel te integreren in het proces.

Een van de voorwaarden om een premie te ontvangen, is de aanwezigheid van een digitale meter.

Wij zijn verplicht om binnen de 180 dagen na aanmelding van een installatie een digitale meter te plaatsen. Gezien de vertraging bij de verwerking was deze termijn niet altijd haalbaar. Om hier korter op de bal te spelen, zullen de uitvoeringsdossiers opgestart worden bij melding van de installatie en niet na verwerking van het meldingsdossier. Op deze manier wordt er sneller voldaan aan de gestelde voorwaarden en zal de klant sneller zijn premie kunnen aanvragen.

| Thematiek | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2021** | **2022** | **Evolutie** | **2021** | **2022** | **Evolutie** |
| Certificaten lokale productie en uitbetaling | 519 | 450 | -13% | 36 | 26 | -28% |
| Melding/Wijziging lokale productie | 162 | 773 | +377% | 6 | 39 | +550% |
| Overige | 0 | 94 | Nieuw | 0 | 5 | Nieuw |
| **Totaal** | **681** | **1.317** | **+93%** | **42** | **70** | **+67%** |

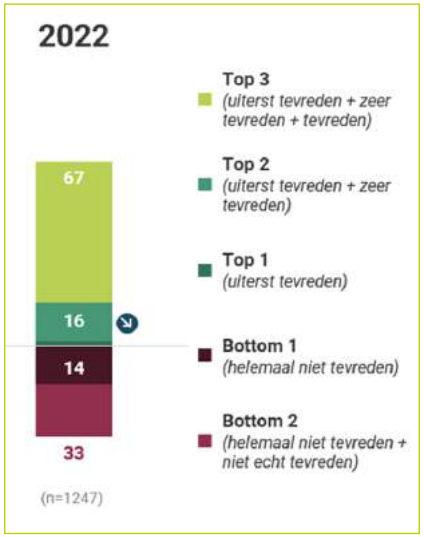
## Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid bij de aanmelding van de lokale productie stijgt lichtjes naar 67% t.o.v. 64% in 2021. Deze score ligt nog steeds lager dan in 2019 en 2020. Het aantal 'delighted' klanten daalde significant in 2022.

De lange wachttijden voor de aanmelding van de lokale productie hadden duidelijk een impact op de algemene tevredenheid en moeten prioritair aangepakt worden. Ook moet er in de toekomst meer duidelijkheid komen over waar men de nodige informatie kan vinden om een aanvraag te vervolledigen.

We zagen weinig verandering in de tevredenheid over de verschillende aspecten van het aanvraagformulier t.o.v. 2021. De aanvraagprocedure is niet steeds voor alle klanten voldoende duidelijk.

Communicatie blijft een belangrijk aspect binnen de klantervaring. Zoals vermeld in het klachtenbeeld zullen we verder inzitten op proactieve communicatie.




## Klantvragen via het klantcontactcenter

Voor de rubriek lokale productie registreerden wij 58.104 klantencontacten. Dit is een daling met 12% t.o.v. 2021. Bijna alle klantencontacten, nl. 52.157 of 90%, waren informatieaanvragen.

# Marktoperaties

## Onze activiteiten

Als distributienetbeheerder zijn we tevens databeheerder. Hierbij verzamelen we o.a. alle meterstanden, voor digitale meters ontvangen we die automatisch. Voor analoge meters– of bij defecten aan digitale meters- werken we via meteropnemers of via meterkaarten. Deze opnames zijn periodieke opnames.

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,...

De opgenomen meterstanden sturen wij door naar de betrokken energieleveranciers via het nieuwe data-platform. Dit kan leiden tot een tussentijdse of jaarlijkse verbruiksfactuur. Klanten kunnen zich tot Fluvius richten indien zij de aangerekende verbruiken betwisten of de correcte werking van de meter in vraag stellen.

In 2022 namen wij voor 1,4 miljoen EAN's de meterstanden op. Dit is een daling t.o.v. 2021 die te wijten is aan de hogere aanwezigheid van digitale meters.

Voor de digitale meters worden de meterstanden standaard 1 maal per jaar uitgelezen in dezelfde maand als de manuele meteropname. In 2022 werden 1.469.967 meterstanden uitgelezen.

**Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 424**

### Het nieuwe dataplatform

In 2022 stapten alle energieleveranciers en distributienet-beheerders over naar het nieuwe dataplatform voor onderlinge uitwisseling van klantgegevens (bv. meter-standen, adres, ...): 'het Centraal Marktsysteem'.

Bij de omschakeling zijn in uitzonderlijke gevallen klantpunten 'vast' komen te zitten. De gegevens worden wel ontvangen maar kunnen niet tussen de partijen uitgewisseld worden. Hierdoor is het mogelijk dat klanten langer moeten wachten op een slotfactuur, dat de aanwezigheid van lokale productie nog niet gekend is bij de leverancier waardoor de klant geen inkomsten kan genereren voor de verkoop van de overtollige stroom of dat nieuwe metergegevens nog niet gekend zijn bij de leverancier. Van zodra de gegevens verstuurd zijn tussen de marktpartijen, wordt de situatie voor de klant retroac-tief rechtgezet.

Samen met de betrokken marktpartijen werken we hard om dit probleem op te lossen. We proberen deze klant-punten zo snel mogelijk te deblokkeren.

Binnen Fluvius zullen we in 2023 verder inzetten op proactieve en tussentijdse communicatie naar de betrokken klanten.

## Klachten

Het grootste deel van de klachten ontvingen 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, een fout bij de facturatie i.p.v. een gewijzigd verbruik of beweert dat zijn verbruiksgedrag niet overeenstemt met de aangerekende of afgenomen energie.

In 2022 stelden wij opnieuw een stijging vast van het aantal klachten: 35% meer eerstelijnsklachten en 80% meer tweedelijnsklachten.

De oorzaken voor deze toename waren:

- betwisting van verbruiken omwille van de hoge energie-prijzen;
- niet-communicerende meters waardoor de klant geen verbruiksdata kan raadplegen;
- geblokkeerde klantpunten binnen het nieuwe dataplatform.

Na een grondige analyse van de ontvangen klachten stelden we bij het overgrote merendeel geen afwijkingen aan de meter of foutief berekende verbruiken vast.

| Thematiek | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2021** | **2022** | **Evolutie** | **2021** | **2022** | **Evolutie** |
| Betwisting verbruiken | 2.172 | 2.416 | +11% | 282 | 287 | +2% |
| Betwisting werking meter | 3.339 | 4.601 | +38% | 281 | 377 | +34% |
| Communicatie | 78 | 53 | -32% | 3 | 11 | +267% |
| Doorgeven Meterstanden | 159 | 86 | -46% | 3 | 9 | +200% |
| Leverancierswissel | 0 | 615 | Nieuw | 0 | 131 | Nieuw |
| Meteropname | 255 | 173 | -32% | 6 | 6 | 0% |
| Overige | 968 | 1493 | +54% | 173 | 526 | +204% |
| **Totaal** | **6.971** | **9.437** | **+35%** | **748** | **1.347** | **+80%** |

**Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 425**

## Tevredenheidsresultaten

De tevredenheidsbevraging heeft betrekking op de meteropname en het doorgeven van de meterstand door onze klanten.

Na een daling in 2021 stellen we vast dat de tevredenheid terug significant steeg naar het niveau van voor 2021. 94% van de klanten was tevreden over het verloop van de opname/doorgave van de meterstand.

Klanten die zelf hun meterstand doorgaven doen dat vooral online, voor 9% lukte dat niet meteen. We zagen alvast een significant hogere tevredenheid over het doorgeven via telefoon en via de website ten opzichte van 2021.

**Opname door Fluvius**

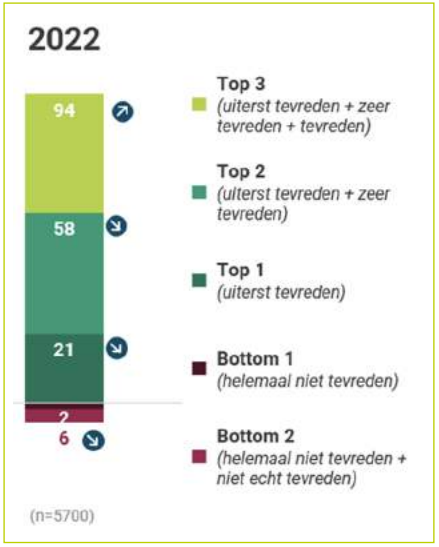
Bij de opname van de meterstand zagen we dat 74% van de klanten thuis was bij het eerste bezoek in 2022.

24% kreeg bij een gemist eerste bezoek een kaartje in de bus met een vooraf gekozen nieuw tijdstip. 96% gaf aan dat dit alternatief hen paste. Bij de groep die zelf een nieuwe afspraak probeerde te maken, suggereren enkele klanten om afspraken flexibeler te kunnen inplannen.

**Doorgeven meterstand door de klant**

Het indienen van de meterstand gebeurt steeds meer online en dit kanaal kon op een hoge tevredenheid rekenen. Toch had nog steeds 9% meerdere pogingen nodig. In de toekomst kan er dus nog meer ingezet worden op nog duidelijkere instructies, daar de groep die meerdere pogingen nodig had significant ontevredener is over de duidelijkheid van de instructies.

Het verzenden van een bevestiging van de meterstanden had een positieve impact. 10% beweert echter geen bevestigng ontvangen te hebben. Deze bevestiging is wellicht in de spam van de klant zijn of haar mailbox terechtgekomen. Hier is dus nog ruimte voor verbetering. Deze bevestiging ontvangen klanten bij voorkeur via mail.




## Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2022 maakte het klantcontactcenter 535.774 dossiers op i.k.v. meteropname en verbruiken. Dit is een daling met 27% t.o.v. 2021. De oorzaak van deze daling lag bij de volgende factoren:

- Stijging van het aantal geplaatste digitale meters waardoor klanten minder contact opnemen met het klantcontactcenter voor de registratie van de meterstanden.
- Automatische doorschakeling naar de Meterfoon indien de klant beschikt over een opvolgingscode voor de registratie van de meterstanden. Dit verloopt geheel automatisch en zonder tussenkomst van een operator.

**Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 426**

# Premies

## Onze activiteiten

In 2021 besliste de Vlaamse regering om de inkomensgebonden renovatiepremies van Wonen Vlaanderen en de energiepremies van Fluvius samen te voegen tot één premie: 'Mijn VerbouwPremie'. Die kunnen klanten sinds 1 oktober 2022 aanvragen bij het uniek loket op www.mijnverbouwpremie.be. Investeren in energie-efficiëntie van woning of gebouw is op lange termijn de beste remedie tegen energieprijzen die de pan uit swingen. Nu bouwmaterialen heel wat duurder geworden zijn, zijn premies meer dan ooit een welkome steun voor heel wat Vlamingen met renovatieplannen.

De Mijn VerbouwPremie richt zich tot acht categorieën van werken. Dat gaat van renovatie van dak, buitenmuur, buitenschrijnwerk, vloer en funderingen en de binnenruimte, tot technische installaties en toestellen voor hernieuwbare energie zoals warmtepomp, warmtepompboiler, of zonneboiler. De resterende energiepremies, zoals voor zonnepanelen of de retroactieve investeringspremie blijven bij Fluvius en kunnen klanten nog steeds aanvragen via 'Mijn Fluvius'.

In 2022 werden er in totaal 96.194 premie-aanvragen bij Fluvius zelf ingediend. Dit is een daling met 93.092 aanvragen of 51% t.o.v. 2021.

- 81.605 premie-aanvragen voor woongebouwen, waarvan 76.637 online en 4.968 op papier
- 2.274 premie-aanvragen voor niet-woongebouwen, waarvan 2.195 online en 79 op papier
- 12.315 premies voor retroactieve investeringssteun ter compensatie van het wegvallen van de terugdraaiende teller bij bestaande productie-installaties
  - RAI-premies (= RA voor PV-installaties) : 9.670 aanvragen woongebouwen + 403 aanvragen niet-woongebouwen
  - RAE-premies (= RA voor andere productie-installaties): 7 aanvragen woongebouwen + 1 aanvragen niet-woongebouwen
  - RAW-premies (= RA voor warmtepompen in combinatie met een productie-installatie): 2.186 aanvragen woongebouwen + 48 aanvragen niet-woongebouwen

Het aantal premies voor 2022 zal nog stijgen in de komende maanden. Dit is vooral van toepassing waarbij het aanmeldingsdossier voor zonnepanelen eerst moet verwerkt zijn en een digitale meter geplaatst alvorens de premie kan uitbetaald worden.

## Klachten

Klachten en vragen over 'Mijn VerbouwPremie' worden gecapteerd en behandeld door de Vlaamse Overheid. Vermits Fluvius meewerkt in de behandeling van een deel van de aanvragen van deze premies, is het mogelijk dat we in tweedelijn ingeschakeld worden voor het beantwoorden ervan richting de Vlaamse Overheid.

Het aantal ontvangen eerstelijnsklachten bedroeg 625 klachten, het aantal tweedelijnsklachten 49. Deze hadden vooral betrekking op de aanvraagprocedure en doorlooptijd van de premieverwerking . Omwille van de ontwikkeling van het nieuwe digitaal loket was het niet mogelijk om tussen 1 juli en 30 september 2022 een premie aan te vragen. Een aantal klanten waren daarover ontevreden.

| Thematiek | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2021 | 2022 | Evolutie | 2021 | 2022 | Evolutie |
| Aanvraag premie | 122 | 452 | +270% | 12 | 34 | +173% |
| Uitbetaling premie | 162 | 99 | -39% | 10 | 12 | +20% |
| Overige | 253 | 74 | -71% | 14 | 3 | -79% |
| **Totaal** | **537** | **625** | **+16%** | **36** | **49** | **+36%** |

## Tevredenheidsresultaten

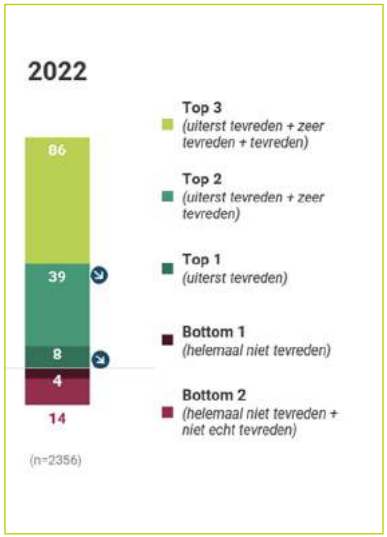
Ten opzichte van 2021 bleef de algemene tevredenheid over de premieaanvraag stabiel. 86% van de klanten was tevreden. We stelden echter een significante daling vast in het aantal ‘delighted’ klanten, van 54% naar 39%.

Meer dan de helft van de klanten die vinden dat Fluvius weinig moeite deed, had dit gevoel tijdens de fase van de behandeling van de premieaanvraag.

Daarnaast gaf 29% aan dat Fluvius meer moeite had kunnen doen tijdens het invullen van de premieaanvraag zelf, en 22% (significant meer dan in 2021) vond dat Fluvius een nog grotere rol zou kunnen spelen tijdens het zoeken naar informatie omtrent voorwaarden om in aanmerking te komen voor de premie.

Zij die positief verrast waren, waren dit vooral omwille van de snelheid van behandeling en betaling. Klanten die contact namen met Fluvius, vonden de dienstverlening een pluspunt.

In de toekomst moet er vooral verder ingezet worden op het beperken van de doorlooptermijn en het beter communiceren over de status van het dossier zodat klanten weten wat ze wanneer kunnen verwachten. Fluvius zou tot slot nog meer kunnen inzetten op het zelf proactief informeren van klanten over hun opties binnen de beschikbare premies.

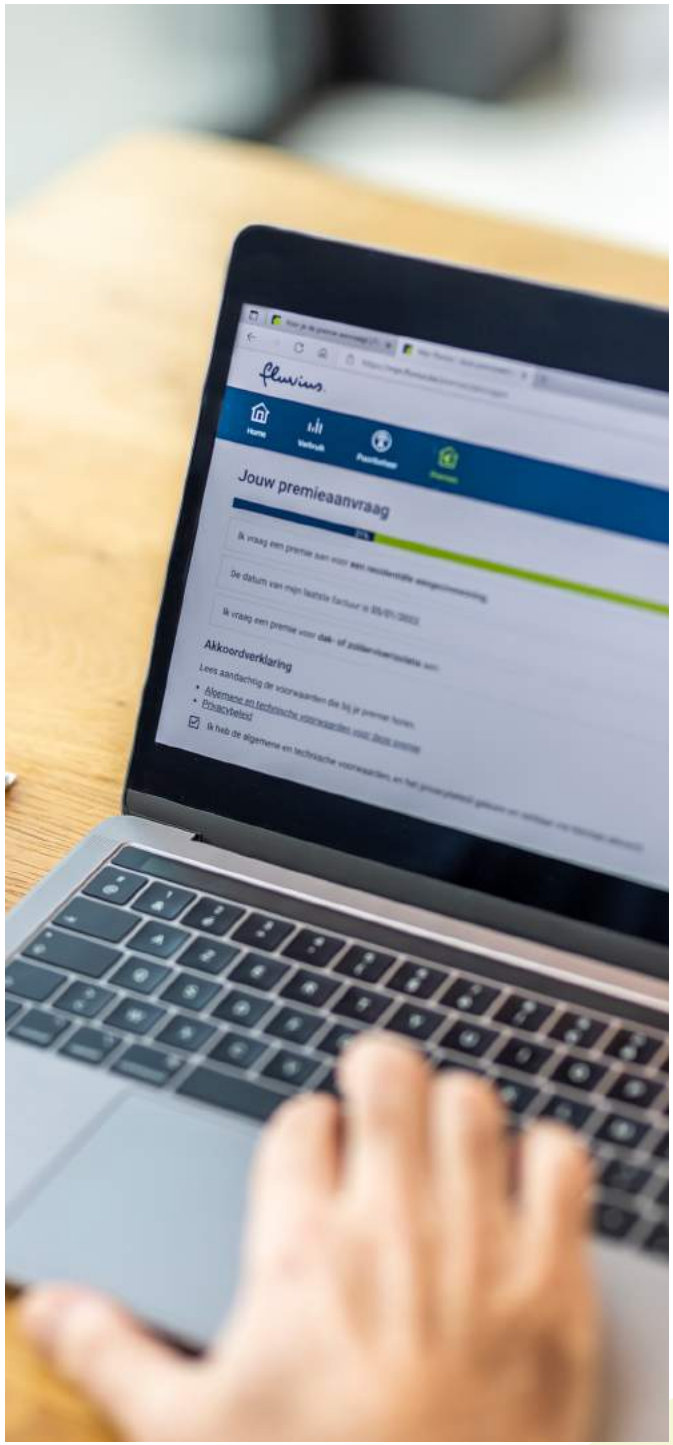



## Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2022 registreerden we 48.375 dossiers. Dit is een daling met 38% t.o.v. 2021.

93% van deze contacten bestond uit informatievragen omtrent de premievoorwaarden, het premiedossier of de uitbetalingstermijn.

De oprichting van het digitaal loket bij de Vlaamse Overheid zorgde ervoor dat klanten zich richtten tot de Vlaamse Infolijn 1700, het gratis informatienummer van de Vlaamse Overheid.



## Leveranciersrol Fluvius

Fluvius vervult naast zijn rol als distributienetbeheerder in zeer specifieke gevallen de rol van leverancier. We onderscheiden 3 leveranciersrollen: sociale leverancier, uitzonderingsleverancier 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.

Met ingang van 1 juli 2022 werd de werking aangepast aan de nieuwe bepalingen van het Energiebesluit: Prepaid wordt bij klanten voor elektriciteit vanaf dag 1 geactiveerd en is dus niet langer een mogelijkheid maar een verplichting. Voor aardgas werd de werkwijze niet aangepast.

Eind 2022 had Fluvius iets meer dan 130.000 toegangspunten of ongeveer 75.000 klanten of gezinnen in zijn portefeuille. De prepayment-functionaliteit staat actief op 80.844 digitale meters (49.070 elektriciteitsmeters en 31.874 gasmeters).

**Uitzonderingsleverancier**

Fluvius staat in voor de opvolging van de punten zonder geldig leveringscontract. We sensibiliseren de netgebruikers om dit zo snel mogelijk te regulariseren. 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 door luvius 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 hebben wij deze rol moeten opnemen wegens enkele faillissementen. Van de 100.000 overgenomen klanten werden nog 299 resterende toegangspunten overgedragen naar de sociale leverancier. Begin januari 2023 is er nog één actief contract bij de noodleverancier.

Het opnemen van de noodleveranciersrol zorgde van de ene dag op de andere voor een quasi verdubbeling van ons aantal klanten waarvoor we als leverancier optreden. Dit is ook een evenement dat men maar kort op voorhand kan zien aankomen en waarvoor men dus niet op voorhand personeel kan aanwerven en opleiden. Het is dan ook onvermijdelijk dat hier ondanks een extreme werkbelasting, vertragingen kunnen optreden. De sourcing van de energie dient daarenboven instantaan te gebeuren, wat zeker in de volatiele energiemarkt tot hogere aankoopprijzen leidt.

Hoewel we er achteraf bekeken in geslaagd zijn dit zeer succesvol uit te voeren, blijft het een risico om deze rol blijvend bij de netbeheerder te leggen, en niet bij referentieleveranciers voor wie enerzijds het volume aan toename in aantal klanten in verhouding kleiner zou zijn, en die anderzijds vaak ook tot eenzelfde economische groep behoren als de producenten, waardoor het netto aankooprisico voor de energie een stuk kleiner is.

### 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 waarbij eveneens de verbruiker/klant wordt uitgenodigd. De LAC beslist dan over afsluiting of heraansluiting van elektriciteit of aardgas.

Ook de verdere uitbreiding van het 'sociaal tarief' zal een gunstige impact hebben op de klantenportefeuille binnen de sociale leverancier.

Voor klanten die opgenomen zijn in een officiële en collectieve schuldbemiddeling brengen wij geen schulden in de meter zodat er bij oplading geen schuldafbouw van 35% in mindering wordt gebracht. De klant legt hiervoor een document van 'Beschikking van toelaatbaarheid' neer.

## Klachten

In 2022 steeg het aantal eerstelijnsklachten tot 1.235 meldingen en het aantal tweedelijnsklachten tot 456 meldingen. Dit is een respectievelijke stijging met 161% en 477%. Meer dan de helft van deze klachten hadden betrekking op de facturatie in kader van onze rol als noodleverancier. Hierbij was de startdatum door de nieuwe commerciële energieleverancier niet correct verwerkt of gingen klanten niet akkoord met de te betalen slotfactuur die berekend werd op basis van geschatte meterstanden.

We verwachten in 2023 opnieuw een daling binnen deze thematiek.

| Thematiek | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2021 | 2022 | Evolutie | 2021 | 2022 | Evolutie |
| Contract | 53 | 163 | +208% | 7 | 90 | +186% |
| Factuur | 320 | 996 | +211% | 63 | 338 | +437% |
| Schorsing | 15 | 14 | -7% | 3 | 13 | +333% |
| Overige | 85 | 62 | -27% | 6 | 15 | +50% |
| **Totaal** | **473** | **1.235** | **+161%** | **79** | **456** | **+477%** |

## Tevredenheidsresultaten

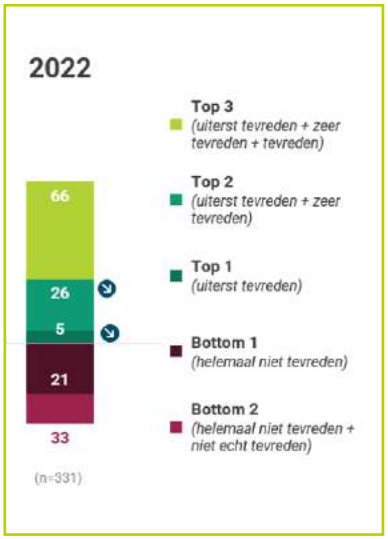
De evaluatie van de prepaid activatie ligt in lijn met die van 2021, waarbij ongeveer 2 op 3 klanten tevreden zijn. Het aantal 'delighted' klanten was echter significant lager in vergelijking met 2021.

Klanten geven als redenen voor de lage tevredenheid: geen vrijwillige keuze, onvoldoende informatie en de moeilijkheid om Fluvius te bereiken

Wat men als positief ervaart is dat men meer controle heeft over het gebruik en alles beter kan opvolgen om zo de kosten onder controle te houden. Ook de eenvoud van het systeem en de goeie dienstverlening zorgde voor een aangename verrassing tijdens het prepaid activatieproces .

De meeste klanten hebben geen suggesties. Indien er toch suggesties zijn gaan die vooral over de communicatie en de opvolging. Enerzijds willen mensen beter op de hoogte gebracht worden van het feit dat ze zullen overschakelen naar prepaid en anderzijds wenst men meer informatie over het prepaid systeem. Daarnaast zouden ze graag een app willen om hun prepaid op te laden.

In 2022 werd gestart met een bijkomende tevredenheidsenquête, met name bij klanten die reeds enkele maanden met Prepaid werken. De resultaten daarvan tonen een tevredenheid van meer dan 90% en bevestigen ons buikgevoel dat het voor een grotere groep klanten weliswaar moeilijk is om op te starten met het systeem, maar dat hun tevredenheid wel heel hoog wordt eens ze ermee weg zijn ondanks het feit dat ze hier niet vrijwillig voor hebben gekozen.




## Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2022 registreerde het klantcontactcenter 409.172 dossiers over onze dienstverlening als leverancier. Dit is een stijging van het aantal contacten met 18% in vergelijking met 2021.

38% van deze klantencontacten zijn gerelateerd aan de prepayment-functionaliteit.

## Tarieven

Naast de effectieve energiekost worden ook de distributie- en nettarieven aangerekend via de energiefactuur.

Distributienettarieven zijn de tarieven die de consument betaalt om elektriciteit of aardgas tot bij zijn thuis of onderneming te krijgen. 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 de energieleverancier verstuurt. Zij dekken de kosten die Fluvius maakt voor de aanleg en het onderhoud van de distributienetten. Ze dekken daarnaast de transmissiekosten die Fluvius aan Elia betaalt.  Deze tarieven verschillen van netbeheerder tot netbeheerder.

In 2022 ontvingen hebben wij een beperkt aantal klachten hierover ontvangen.

| Thematiek | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2021 | 2022 | Evolutie | 2021 | 2022 | Evolutie |
| Distributienettarieven | 267 | 103 | -61% | 15 | 4 | -74% |

### Capaciteitstarief

De manier waarop onze netgebruikers elektriciteit verbruiken en zelf produceren, is de voorbije jaren ingrijpend veranderd. Dit komt door de energietransitie: de broodnodige overstap van onze huidige manier van energie gebruiken naar een toekomstgerichte energie-aanpak.

Zo wil Europa tegen 2050 klimaatneutraal zijn. Dat kan alleen door af te stappen van fossiele brandstoffen, en die te vervangen door hernieuwbare energiebronnen, zoals ‘groene’ elektriciteit afkomstig van zonne- en windenergie. Gevolg: iedereen gebruikt meer elektriciteit dan vroeger, en er wordt meer geïnjecteerd op onze distributienetten.

De invoering van het capaciteitstarief moet de belasting van ons elektriciteitsnet in de toekomst binnen de perken houden. Spreiding van verbruik en meer zelfconsumptie helpen immers onnodig hoge pieken te voorkomen.

Het capaciteitstarief heeft alleen betrekking op de netkosten. In plaats van deze te bepalen op basis van het totaalverbruik, berekenen we die vanaf januari 2023 gedeeltelijk op basis van het piekverbruik. Hoe meer energie er tegelijk afgenomen wordt, hoe hoger het verbruik piekt en hoe hoger de netkosten. Dus: hoe meer het verbruik wordt gespreid om pieken af te vlakken of te vermijden, hoe lager de netkosten.

Met een digitale meter wordt het merendeel van de netkosten op basis van capaciteit en een klein deel via het verbruik berekend. De basis is het hoogste kwartiervermogen per maand.

De klassieke meter kan geen pieken meten. Daarom werken we met een minimale bijdrage van 2,5 kW. Het overige deel van de netkosten wordt aangerekend via het verbruik.

Binnen Fluvius voorzien wij op onze website informatie over het capaciteitstarief en bieden we handvaten via 'Mijn Fluvius' om het verbruiksgedrag te begrijpen en, indien gewenst, bij te sturen.

## Klachten attitude

In 2022 hebben we 179 klachten ontvangen m.b.t. attitude personeel, zowel voor eigen personeel als personeel van aannemers. Dit is een daling met 85 klachten of 32% t.o.v. 2021. Deze klachten worden steeds besproken met de betrokken dienst of aannemer om de medewerker hierop verder te coachen en bij te sturen.

Vergeleken met al onze activiteiten en klantencontacten is dit een uiterst laag aantal klachten.

## Overige klachten

Binnen het totaal ontvangen klachten in 2022 hebben wij een beperkt aantal die we niet kunnen categoriseren onder de voorgaande besproken producten of diensten binnen Fluvius.

| Onderwerp | Eerstelijnsklachten | | | Tweedelijnsklachten | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2021 | 2022 | Evolutie | 2021 | 2022 | Evolutie |
| Aanpassing verzendadres | 0 | 36 | Nieuw | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. |
| Afspraken | 8 | 7 | -12% | 1 | 0 | n.v.t. |
| Algemeen | 56 | 39 | -30% | 1 | 1 | 0% |
| Arrest Grondwettelijk Hof | 6 | 1 | -83% | 52 | 2 | -96% |
| Bereikbaarheid Fluvius | 25 | 20 | -20% | 4 | 2 | -50% |
| Correspondentie | 25 | 23 | -8% | 2 | 0 | n.v.t. |
| Fluvius niet betrokken | 6 | 9 | +50% | 3 | 0 | n.v.t. |
| Gebrekkige informatie | 18 | 17 | -6% | 3 | 2 | -33% |
| Kwaliteit energiedienst | 22 | 15 | -32% | 0 | 1 | nieuw |
| Kwaliteit werken omgeving cabine/gracht | 29 | 13 | -55% | 0 | 0 | n.v.t. |
| Mijn Fluvius | 5 | 13 | +160% | 0 | 0 | n.v.t. |
| Milieu | 1 | 0 | n.v.t | 0 | 1 | nieuw |
| Naambekendheid | 1 | 2 | +100% | 0 | 2 | nieuw |
| Overige | 59 | 102 | +73% | 60 | 78 | +30% |
| Planning energiedienst | 3 | 1 | -67% | 0 | 0 | n.v.t. |
| Schadedossiers | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. | 58 | 0 | n.v.t. |
| Termijn uitvoering werken | 15 | 6 | -60% | 1 | 0 | n.v.t. |
| Veiligheid | 3 | 7 | +133% | 0 | 0 | n.v.t. |
| **Totaal** | **282** | **311** | **+10%** | **185** | **89** | **-52%** |

# Klantgericht werken

Elke Fluvius-collega heeft rechtstreeks of onrechtstreeks te maken met onze klanten. Die klanten zijn belangrijk, ze staan centraal in onze werking. Eén van de waarden binnen Fluvius is dan ook 'Klant Centraal'. Deze geeft aan hoe we willen omgaan met elkaar en met iedereen die in contact komt met Fluvius.

Via diverse methodieken en analyses brengen we de ervaringen en noden van onze klanten in kaart:

- Klanttevredenheidsbevragingen
- Open dialogen met onze klanten
- Beoordelen van nieuwe applicaties met klanten als test-publiek
- Klachtenanalyse
- Analyse van veelvoorkomende vragen om proactief onze processen of communicatie aan te passen

## Visie en doelstelling

Onze visie  is dat elke medewerker tegen 2025 klant centraal denkt, handelt en communiceert.

Concreet levert dat 3 doelstellingen op.

1. Elke medewerker klantgericht
2. Alle bestaande producten en processen klantgericht
3. Alle nieuwe producten en projecten worden samen met de klant ontwikkeld

## Hoe gaan we hiermee aan de slag?

Als team kunnen we daaraan meewerken door ons in ons dagelijkse werk klantgericht te gedragen en er als team praktisch mee aan de slag te gaan.

Per doelstelling hebben wij diverse acties opgesteld.

### Elke medewerker klantgericht

Hierbij focussen we ons op 4 aspecten:

① Aanwerving

Het is noodzakelijk dat elke sollicitant gescreend wordt op Klantgerichtheid. Kandidaten die geen overeenkomst hebben met deze waarde zijn geen match voor ons bedrijf.

② Permanente opvolging en coaching

Om elke medewerker van de huidige populatie het basisniveau klantgerichtheid te laten behalen, is een belangrijke rol weggelegd voor de teamleads  die hun medewerkers moeten inschalen, opvolgen en coachen. Om hen hierbij te ondersteunen, voorzien we teamworkshops en opleidingen

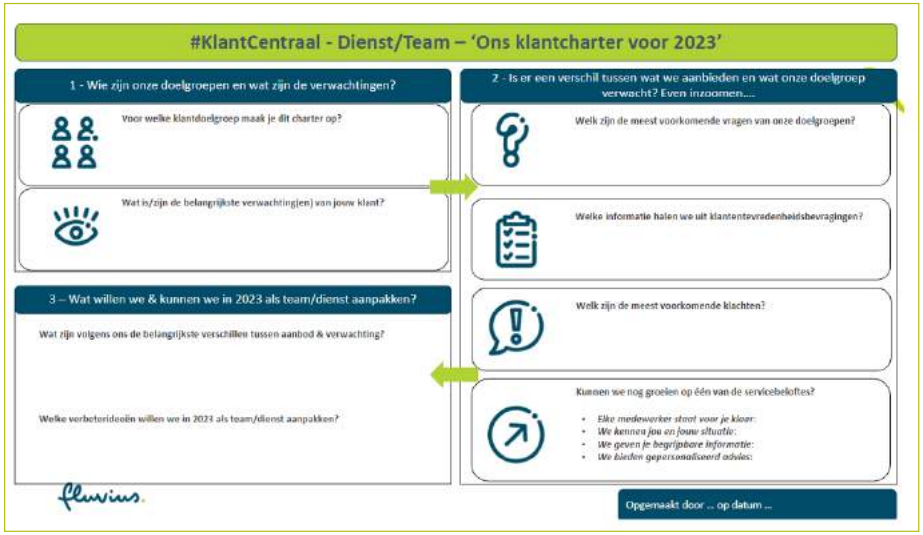
③ Opleiding

Binnen de huidige interne opleidingen integreren we klantgerichtheid en voorzien we specifieke opleidingen op basis van bestaande cases.

④ Communicatie

Om een cultuur te veranderen is aangehouden en consistente communicatie via verschillende kanalen en invalshoeken noodzakelijk. Hiervoor werd een intern communicatieplan uitgewerkt.

## Alle bestaande producten en processen klantgericht




We monitoren alle klantinzichten actief, waarbij we proactief de business informeren en oproepen tot het ondernemen van actie in geval we afwijkende cijfers zien.

Werken aan klantgerichte producten en processen is een eeuwigdurende job, en geen eenmalige taak. Elke medewerker moet het continu verbeteren van onze klantgerichtheid zien als een way of working, een onderdeel van de job.

Hoe kunnen we ons beter organiseren om klantgericht te handelen? Is onze werking nog optimaal? Zijn er onnodige stappen opgenomen in de te volgen procedure? Het klantcharter biedt een hulpmiddel om hiermee aan de slag te gaan.

## Nieuwe initiatieven in co-creatie met de klant

Naast het herwerken van bestaande producten en processen, moet de klantgerichtheid van nieuwe ontwikkelingen geborgd worden.

We willen inzetten op permanente feedbackloops met externe klanten bij ontwikkeling van nieuwe producten, tools, digitale toepassingen, ...

## Enkele realisaties

### Klantfolder

Tijdens het uitvoeren van onze werken of het opnemen van meterstanden ontvangen onze medewerkers op het terrein veel vragen van onze klanten. Deze vragen gaan soms ruimer dan hun eigen vakgebied. Om onze klanten toch te woord te kunnen staan, werd op hun vraag gezocht naar een oplossing. Er werd een klantfolder opgemaakt waarop 5 thematieken staan met een korte uitleg en QR-code die verwijst naar de Fluvius webpagina waarop steeds de meest geactualiseerde informatie is te vinden. Dit zijn de onderwerpen waar de meeste vragen over gesteld worden.

Deze folder werd getest en de resultaten waren positief .

In 2023 stellen we deze folders dan ook ter beschikking aan alle medewerkers die in contact komen met onze klanten.

### Simulatietool niet-periodieke tarieven

Vroeger deelden we onze tarieven voor aansluitwerken d.m.v. een pdf file op onze website. Dit zorgde echter voor heel veel klantvragen. In ons klantcontactcenter ontvingen wij oproepen waarbij meer dan 10% betrekking had op een klantvraag over onze tarieven voor het uitwerken van een meter- of aansluitingswerk. Ook toonden onze klanten aan dat de tarieven moeilijk te vinden waren op onze website en moeilijk begrijpbaar zijn.

Naast een rationalisatie van het aantal tarieven werden de tarieven in 2022 eveneens op een meer laagdrempelige manier ontsloten via een online tool. De ontwikkeling van deze tool gebeurde samen met klanten.

Sinds de zomer van 2022 hebben wij de tarieventool online beschikbaar gesteld en ondertussen hebben al meer dan 10.000 klanten hiervan gebruikt gemaakt.

## Complimenten en suggesties

Onze klanten richten zich niet alleen tot Fluvius om een vraag te stellen of om een klacht in te dienen, maar contacteren ons ook via onze website om onze medewerkers een compliment te geven. Ontvangen complimenten worden doorgestuurd naar de betrokken medeweker en de leidinggevende.

Naast complimenten ontvangen we suggesties van onze klanten om onze werking te optimaliseren.  Deze suggesties worden opgenomen met de betrokken businessverantwoordelijken om na te gaan of we deze kunnen integreren in onze proceswerking.

In 2022 ontvingen we 606 complimenten en 88 suggesties. Dit is een verdubbeling van ontvangen complimenten t.o.v. 2021.

### Complimenten:

*“Hartelijk dank aan Els voor de professionele telefonische assistentie in verband met vragen over de onlangs geïnstalleerde digitale meters”*

*“Vrijdag 06/01/2023 zijn ze een digitale meter komen plaatsen. De persoon die de werken uit voerde was zeer vriendelijk en gedienstig. Zijn werk was tot in de puntjes afgewerkt. Een pluim voor de technieker!”*

*“Vandaag is een aannemer in opdracht van Fluvius aan de opkuis bezig na LS en HS kabels aangelegd te hebben. De zorg tijdens en na de werken en de aandacht voor details (ze ruimen zelfs de rioolmonden uit) heb ik nog niet meegemaakt, alhoewel ik indertijd diverse aannemers voor gelijkaardige werken mocht meemaken en opvolgen. Ik wou dit toch even onder de aandacht brengen.”*

### Suggesties:

*“Misschien een tip om het G-nummer in het online aanvraagformulier als eerste op te vragen en niet nadat men alle info opgezocht en ingegeven heeft. Dit is momenteel een zeerongebruiksvriendelijke en frustrerende ervaring.”*

*“Geachte, kunnen jullie de klanten geen QR-code sturen i.p.v. de toegangscode? Lijkt mij veel vlotter, code scannen en nummers invoegen kan veel vlotter werken want door een vergetelheid blijkt mijn toegangscode vervallen en alle lijnen bezet.”*

**Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 436**

# Focuspunten 2023

Net als in 2022 focussen we in 2023 op de volgende pijlers: de energietransitie faciliteren, onze werking en ons aanbod uniformiseren en optimaliseren vanuit klantoogpunt en het verder optimaliseren van onze communicatie.

## De energietransitie en klimaatadaptatie 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 worden 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.

Het waterafvoersysteem dient globaal ontworpen te worden met het oog op langere droogtes, vooral in de zomer, en hevige regenval. Voor het behalen van de Europese richtlijnen over proper water, moeten de investeringen in het rioleringsnet nog verder worden opgedreven.

Fluvius staat voor grote uitdagingen die onze samenleving in de komende jaren volop zal doen veranderen en die een grote impact zullen hebben op onze activiteiten als multi-utility nutsbedrijf. We moeten een antwoord bieden op vragen als ‘Hoe maken we de Vlaamse distributienetten klaar voor massaal veel elektrische wagens, zonnepanelen en warmtepompen?’ en ‘Hoe kan riolering helpen bij het opvangen van wateroverlast?’.

Binnen Fluvius werd hiervoor een nieuwe directe Energie- en Klimaattransitie opgericht om onze focus te verscherpen op deze en andere belangrijke vragen en maatschappelijke uitdagingen.

Om de energietransitie te realiseren zullen wij de komende jaren aanzienlijk investeren in het versterken en uitbreiden van onze netinfrastructuur om de elektrificatie het hoofd te kunnen bieden.

Alsook in het ontsluiten van data en aanbieden van dataproducten die klanten helpen om actief hun verbruik te managen.

We onderscheiden daarbij twee initiatieven:

- Via Mijn Fluvius voorzien we actieve klanten van een verbruikshistoriek per dag met kwartier- en uurwaarden.
- Wie bieden data aan derde partijen aan (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.

  *[* Een API, of een Application Programming Interface, wordt gebruikt om op een geformaliseerde manier gegevens uit te wisselen tussen apps.]*

## Uniformiseren en optimaliseren van onze werking en aanbod vanuit klantoogpunt

Sinds de oprichting van Fluvius zetten wij verder in op het verder uniformiseren en optimaliseren van onze interne processen.

Om dit te realiseren vertrekken we vanuit klantinzichten. Merken we dat er ineens meer vragen -of klachten- zijn voor een bepaald product of dienst of dat de tevredenheid daalt, dan meldt het CX-team -experten in Klant Centraal- dit aan de betrokken dienst. Samen analyseren ze de inzichten en gaan ze op zoek naar de oorzaak, soms worden hiervoor nog extra klanten bevraagd. Eens de oorzaken in kaart gebracht, wordt het proces geoptimaliseerd samen met de klant.

In 2023 nemen wij het klachtenproces onder de loep om de captatie, de opvolging en de rapportering klantgerichter en efficiënter in te richten.

Onze ambitie blijft om een consistente, uniforme en klantgerichte aanpak te kunnen garanderen voor de klant binnen elke interactie.

## Optimalisatie van onze communicatie en infodeling

Uit onze klantinzichten blijkt dat communicatie een belangrijke driver voor klantentevredenheid is. Klanten willen proactief en transparant geïnformeerd worden en dit in een begrijpbare taal zowel via schriftelijke of elektronische communicatie als op onze website.

### Enkele concrete acties die wij in 2023 opnemen

#### De website Fluvius

Een website is het middelpunt van de online aanwezigheid van een bedrijf. Al onze sociale mediakanalen en a dvertenties verwijzen voor meer informatie door naar onze website. Het is belangrijk dat onze website zo intuïtief en gebruiksvriendelijk mogelijk is.

Via Google Analytics, Hotjar en klantbevragingen monitoren wij het aantal bezoekers en hun navigatiegedrag op onze website. Hier spelen we continu op in en passen we onze website aan.

In maart 2023 lanceren we een volledig nieuwe versie van onze website. Deze wordt uitgebreid getest met klanten.

Volgende optimalisaties zijn voorzien:

- Een beter navigatiemenu
- Inlogmogelijkheid voor het klantenportaal 'Mijn Fluvius' op de startpagina
- Verbeteringen voor digitale toegankelijkheid
- Een overzicht van populaire onderwerpen en applicaties op de landingspagina's
- Verbeterde contactpagina
- Verbeterd design voor overzichtskaart met klantenkantoren en oplaadpunten
- Aangepaste zoekfunctie over de verschillende microsites
- Mogelijkheden voor personalisatie in de toekomst

#### Mijn Fluvius

Op onze website bieden wij een klantenportaal 'Mijn Fluvius' aan. Daarop kan de klant niet alleen energiepremies aanvragen of zijn lokale productie installatie melden maar ook de stand van zaken van zijn technische aanvraag opvolgen. Wie over een digitale meter beschikt, vindt er ook zijn verbruiksinfo.

Klanten met een digitale meter kunnen hier voor elektriciteit per kwartier en voor gas per uur hun verbruik raadplegen. De meer gedetailleerde verbruiken zijn vooral interessant voor klanten met zonnepanelen of een elektrische wagen. Met deze verbruiksgegevens kunnen zij immers makkelijker hun afname en injectie op elkaar afstemmen. De klant (netgebruiker) moet ons wel de expliciete toestemming geven om de gegevens per kwartier of per uur uit te lezen.

Naast de verbruiksgegevens heeft de klant zicht op het maximaal piekvermogen op maandbasis. Eind januari 2023 bestaat er de mogelijkheid om na te gaan op welk tijdstip deze maandpiek getrokken werd.

Klanten geven aan dat deze tool een handig instrument is maar wensen naast de verbruiken een zicht te krijgen op hun meterstanden. Wat het consulteren van het piekvermogen betreft in kader van de aanrekening van het capaciteitstarief wensen zij een gedetailleerd overzicht van de getrokken pieken op kwartierbasis. Deze aangeleverde data stellen de klant in staat om inzicht te verwerven in zijn of haar verbruiksgedrag en dit indien nodig bij te sturen.

Nieuwe applicaties binnen het portaal zijn 'Netkosten' en 'Energiedelen'.

Binnen het luik 'Netkosten' voorzien wij in het voorjaar van 2023 meer inzicht op de aan te rekenen netkosten op basis van de facturatiepieken.

De applicatie 'Energiedelen' biedt de klant dan de mogelijkheid om zijn opgewekte energie te delen met anderen, zoals familie, vrienden of buren. Men kan daarnaast delen met zichzelf, bijvoorbeeld door energie uit te wisselen tussen het thuisadres en een eventueel buitenverblijf in Vlaanderen. Het enige wat daarvoor nodig is, is een digitale meter en een energieleverancier die dit mogelijk maakt.

De komende maanden en jaren breiden we de functionaliteiten op 'Mijn Fluvius' verder uit.

### Communicatie via mail/brief

Elke communicatie naar onze klanten moet begrijpbaar en transparant zijn en moet de klant bereiken op het juiste moment.

Om klanten op de hoogte te houden van een langere doorlooptijd of bij een wijziging van een oplossingstermijn zetten wij verder in op proactieve en tussentijdse communicatie.

Zo informeren wij onze klanten wanneer een aanmeldingsdossier van een lokale productie een langere verwerkingstermijn inneemt dan initieel voorzien. Verder zullen we tussentijdse updates uitsturen naar klanten waarvan de data geblokkeerd zit in het nieuwe dataplatform.

Klanten die correct en transparant geïnformeerd zijn, blijven niet in het ongewisse en zullen minder contact opnemen met ons klantcontactcenter of indien gewenst een klacht laten registreren.

Deze aanpak wensen wij verder te integreren binnen al onze klantprocessen.

### Uitbreiding opleidingsaanbod klantgerichtheid

Elke Fluvius medewerker moet beschikken over een gezonde dosis klantgerichtheid. Afhankelijk van de uit te voeren functie verwachten we voor deze competentie een basis-, gevorderd of expert niveau. Om onze medewerkers hierin te coachen, bieden wij diverse inspiratiesessies of opleidingen aan.

De doelstelling blijft dat al onze medewerkers bij elke interactie met onze klant, over alle kanalen heen een positieve en consistente klantbeleving creëren.

Klachtenrapport Vlaams Woningfonds 2022

In 2022 werden 58 klachten genoteerd.

| KLACHT | GEVOLG |
|---|---|
| 10 klachten betreffen het niet in aanmerking komen voor een Vlaamse woonlening | Elk van deze klachten was onterecht gezien loutere toepassing reglementering. Het betrof ondermeer het overschrijden van de inkomensgrens, het niet beschikken over een aanslagbiljet, het niet voldoen aan de voorwaarden inzake solvabiliteit, het overschrijden van de maximale verkoopwaarde van het pand, enz |
| 22 klachten betreffen de doorlooptijd van de kredietaanvraag | Elk van de betrokken aanvragen werd tijdig goedgekeurd.<br><br>De stijging van het aantal kredietaanvragen was het voorbije jaar spectaculair. Daarom werd bijkomend personeel aangeworven. Dit gebeurde echter in een erg moeilijke context: de krapte op de arbeidsmarkt maakte het aanwerven van nieuwe personeelsleden erg moeilijk. Deze nieuwe krachten dienden bovendien in eerste instantie te worden voorzien voor de voorbereiding van de nieuwe opdrachten (verzekering gewaarborgd wonen en overname portefeuille vmsw) omdat er hiervoor geen enkel personeelslid van Wonen Vlaanderen de overstap maakte naar het Vlaams Woningfonds<br><br>Om het hoofd te bieden aan het grote aantal leningsaanvragen werden daarenboven vanaf de maand oktober 2022 door diverse personeelsleden van de dienst leningen avondprestaties geleverd, werd op zaterdagvoormiddag gewerkt en werden vakantiedagen voorlopig niet opgenomen. Ook werd tussen Kerst en Nieuw 2 dagen gewerkt.<br><br>Daarnaast werd via de website maar ook met aanvragers proactief gecommuniceerd over de doorlooptijd. |
| 2 klachten betreffen de telefonische bereikbaarheid | Allen werden door de diensten gecontacteerd.<br><br>De diensten van het Vlaams Woningfonds zijn iedere werkdag in de voormiddag telefonisch bereikbaar. Ondanks het grote aantal aanvragen die het afgelopen jaar dienden te worden behandeld, werd beslist de telefonische dienstverlening nauwelijks te verminderen |
| 2 klachten betreffen de (telefonische) dienstverlening | Bekommernis van betrokkenen werd doorgegeven aan de betrokken dienst. |

| | |
|---|---|
| | Een klantvriendelijke communicatie wordt steeds beoogd. |
| 1 klacht betrof de wachttijd voor het verkrijgen van een afspraak. | Door het grote aantal kredietaanvragen diende het voorbije jaar voorrang te worden gegeven aan gezinnen die reeds een verkoopovereenkomst hadden gesloten. Aanvragers die een simulatie wensten, werden waar mogelijk telefonisch verder geholpen |
| 7 klachten betroffen het beheer van de lening | Onterechte klachten gezien niet-naleving bepalingen kredietakte. |
| 11 klachten betroffen het niet verkrijgen van een huurwaarborglening | Elk van deze klachten was onterecht gezien loutere toepassing reglementering. Het betrof ondermeer een overschrijding van de maximale inkomensgrenzen, registratie CKP, enz |
| 2 klachten betroffen een schrapping uit het kandidatenregister | Elk van deze klachten was onterecht gezien toepassing reglementering |
| 1 klacht betreffende opzeg huurcontract omwille van renovatie. | Er werd tijdig een andere woning gevonden die het gezin in huur kon namen. |

# Cultuur, Jeugd, Sport en Media

## (o.a. VRT)

DEPARTEMENT
CULTUUR, JEUGD & MEDIA

# KLACHTENRAPPORT

Vlaanderen
verbeelding werkt

vlaanderen.be/cjm

INHOUD


1 Overzicht individuele klachten ..... 3
1.1 Ultimas 3
1.2 Culturele activiteitenpremie 3
1.3 Subsidiedossiers Kunstendecreet 4
1.4 Erkenning lokale radio-omroep 5
1.5 Uitleendienst Kampeermateriaal (ULDK) 5
2 Breder beeld & initiatieven ..... 5
2.1 Servicedesk 5
2.2 Subsidieregister 6
2.3 Website 6





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 444

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media (CJM) ontving in 2022 een tiental individuele klachten die betrekking hadden op de werking van de dienstverlening van de organisatie.
Zoals ook aangegeven in de klachtenrapportering van de voorbije jaren, ontvangt het departement weinig klachten. Het rechtstreekse contact van CJM met de burger is immers zeer beperkt. Het departement is hoofdzakelijk een B2B-organisatie en er zijn wel regelmatig vragen en soms klachten van de gebruiker (de brede sociaal-culturele, jeugd- en mediasector) over onze diensten , maar die worden normaal rechtstreeks met de specifieke diensten binnen het departement uitgeklaard.

Om dan toch alle klantenvragen over Subsidiëringen, Erkenningen, Vergunningen en Attesteringen (SEVA) van de sectorspelers en de communicatie met de sector te optimaliseren, startte het departement in het voorjaar van 2022 met een digitale servicedesk. Die communicatie met de sector is voor CJM een belangrijke tool die inzet op een betere klantenervaring.

De individuele klachten van de 'burger' worden uiteraard ook gemonitord en aangegrepen om onze werking structureel te optimaliseren en om in dialoog met de betrokkenen onvrede weg te nemen en tot een oplossing te komen. U vindt hieronder een korte omschrijving van de klachten die ons in 2022 bereikten.

# 1 OVERZICHT INDIVIDUELE KLACHTEN

## 1.1 ULTIMAS

Het departement organiseert jaarlijks de uitreiking van de Vlaamse cultuurprijzen. In 2022 werd voor het eerst een publieksprijs uitgereikt. Winnaar van deze nieuwe prijs was de documentaire-reeks Tegenwind. De klacht had betrekking op het feit dat artikel 6 uit het uitvoeringsbesluit niet werd gerespecteerd, aangezien Tegenwind een Spaanse vzw is.

> *Art 6. "De Cultuurprijzen worden toegekend aan een organisatie waarvan de zetel gevestigd is in het Nederlandse taalgebied of het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad, of aan een natuurlijke persoon die minstens drie jaar betrokken is bij het culturele leven in de Vlaamse Gemeenschap."*

Het departement concludeerde dat aan het uitvoeringsbesluit werd voldaan omdat de prijs werd uitgereikt aan de makers van de reeks (natuurlijke personen van de docureeks).

## 1.2 CULTURELE ACTIVITEITENPREMIE

Door de coronacrisis lag het culturele leven geruime tijd stil. Om de cultuursector een boost te geven en mensen opnieuw te laten proeven van het diverse Vlaamse culturele leven, werd in 2020 de culturele



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 445

activiteitenpremie gelanceerd. In totaal werden 6.733 culturele activiteitenpremies toegekend. Na toezicht werden er 862 terugvorderingen opgestart. De administratie verwees in haar communicatie steeds naar de mogelijkheden om in beroep te gaan tegen de beslissing tot terugvordering.
In 2022 kreeg het departement daarover één officiële klacht. Een ontvanger van een culturele activiteitenpremie diende een klacht in tegen een terugvordering, omdat hij stelde niet op de hoogte te zijn van de plafonnering van afschrijfwaarden voor projecteigen materiaalkosten. De premie was echter bedoeld om culturele activiteiten te ondersteunen, niet om duurzame goederen aan te kopen, waardoor de klacht ongegrond bleek te zijn.

## 1.3 SUBSIDIEDOSSIERS KUNSTENDECREET

Een aanvrager ging niet akkoord met een negatief advies van een beoordelingscommissie voor een beursaanvraag. De administratie erkende dat er enkele slordigheden in het advies stonden, maar die deden geen afbreuk aan de inhoudelijke argumenten om in de beoordeling een nipt onvoldoende te geven.

Er waren drie klachten die betrekking hadden op één bepaald subsidiedossier in het kader van het kunstendecreet.
De klachten gingen over het feit dat de indiener vooraf geen communicatie voerde met de organisaties die als samenwerkende partners in het dossier stonden vermeld.
Naar aanleiding van die klacht nam het departement een sensibiliserende rol op om in de toekomst het belang van een goede communicatielijn met alle genoemde partijen in een subsidiedossier te bewaken.
Een van de drie klagers trok na deze tussenkomst de klacht formeel in.
Het departement nam deze aanbevelingen ook op in de handleidingen voor het indienen van een werkingssubsidie/projectsubsidie.
Tegelijk is het departement ervan overtuigd dat het verplicht staven van alle vooropgestelde samenwerkingen aan de hand van ondertekende overeenkomsten/intentieverklaringen de sector uiteindelijk niet ten goede zal komen. Niet alleen omwille van de grote planlast voor alle partijen, maar ook omdat het verlammend kan werken op een flexibele en immer evoluerende dialoog die eigen is aan makers in het kunstenveld.

Een aanvrager van een projectsubsidie ging niet akkoord met de beslissing dat het ingediende dossier als onontvankelijk werd beschouwd omdat ze niet was aangevraagd als natuurlijk persoon. De persoon koos in KIOSK voor de ingang met ondernemingsnummer in plaats van zonder.
De administratie heeft hierover met de aanvrager contact opgenomen en uitgelegd dat in de handleiding en in KIOSK duidelijk is aangegeven dat een dergelijke aanvraag als natuurlijk persoon moet gebeuren door in te loggen met de account waaraan het ondernemingsnummer niet is gekoppeld. De aanvrager begreep dat. De administratie is tegelijk ook aan het onderzoeken hoe dit technisch beter aangegeven kan worden en dus een foute aanmelding kan worden vermeden.

## 1.4 ERKENNING LOKALE RADIO-OMROEP

Het departement ontving een klacht over de manier waarop een kandidaat voor een erkenning als lokale radio-omroeporganisatie werd geïnformeerd. De klacht bleek ongegrond, aangezien de procedure en communicatie conform het uitvoeringsbesluit gebeurde.

## 1.5 UITLEENDIENST KAMPEERMATERIAAL (ULDK)

In 2022 ontving de ULDK 2 klachten. Een jeugdvereniging diende een klacht in omdat volgens hen niet was aangegeven dat een aanvrager effectief lid moet zijn van de vereniging. De klacht werd ongegrond verklaard omdat die informatie zowel op de inlogpagina van de reservatietool als op de startpagina van de website heel duidelijk staat weergegeven.
Een andere klacht betrof het aanrekenen van een schadevergoeding voor verloren materiaal. Na onderzoek gaf het departement de klager het voordeel van de twijfel en werd de factuur kwijtgescholden.

# 2 BREDER BEELD & INITIATIEVEN

Verschillende initiatieven zetten in 2022 ook in op het verder optimaliseren van dienstverlening. Zo zorgde de lancering van een servicedesk voor een betere monitoring van klantenvragen en biedt het subsidieregister meer transparantie naar de burger over de aanwending van overheidsmiddelen. Verder blijft het departement timmeren aan een optimale digitale toegankelijkheid van zijn centrale website.

## 2.1 SERVICEDESK

Eind februari 2022 lanceerde het departement een servicedesk waarop klanten terechtkunnen met alle vragen over SEVA (Subsidies, Erkenningen, Vergunningen en Attesteringen). Sinds de lancering ontving het departement via het centrale contactformulier meer dan 4.898 vragen, waarvan er 2.680 gelinkt zijn aan een subsidiedossier in KIOSK. De meeste vragen (82%) konden binnen de 10 dagen worden afgesloten.

Top 15 meest gestelde vragen per onderwerp :

| Onderwerp | Aantal vragen |
|---|---|
| Projectsubsidies voor organisaties kunstwerkers en kunstenaars | 655 |
| KIOSK - Dossier (hoe aanmaken - hoe indienen - opladen bijlagen) | 650 |
| Beurzen voor kunstenaars | 488 |
| Investeringssubsidies jeugdinfrastructuur | 358 |
| Werkingssubsidies voor kunstenorganisaties | 312 |

| | |
|---|---|
| Subsidies en tussenkomsten amateurkunsten | 172 |
| Subsidies voor bovenlokale cultuurprojecten | 162 |
| Subsidies voor internationale presentatieprojecten | 154 |
| Werkingssubsidies voor sociaal-culturele volwassenenorganisaties | 141 |
| Residentiebeurzen | 135 |
| Tegemoetkomingen voor internationale presentatiemomenten | 132 |
| Subsidies voor cultureel-erfgoedprojecten | 125 |
| Investeringssubsidies culturele infrastructuur | 96 |
| Kadervorming Jeugd (KAVO) | 85 |
| Subsidies voor jeugdverblijven | 85 |

## 2.2 SUBSIDIEREGISTER

Op initiatief van de Vlaamse minister van Financiën en Begroting werd het subsidieregister opgericht. Dat register brengt op een eenvormige manier alle subsidiestromen (toekenningen en betalingen) van de Vlaamse overheid aan ondernemingen, organisaties, feitelijke verenigingen en lokale besturen overzichtelijk in kaart. De bedoeling is om meer transparantie in de besteding van overheidsmiddelen te scheppen en dubbele subsidiëring te helpen vermijden.

Elke vastlegging en bijhorende uitbetaling van een subsidie wordt toegewezen aan een thema.

Een thema is gelinkt aan één inhoudelijk structuurelement uit de begroting. De toewijzing van een vastlegging aan een thema gebeurt op basis van de IPDC-code (Interbestuurlijke Producten- en Dienstencatalogus), zoals ingegeven bij de vastlegging. Die IPDC-code geeft informatie over de rechtsgrond en de inhoud van de steunmaatregel.

Het departement heeft het voorbije jaar in versneld tempo alle maatregelen geïdentificeerd en de actieve subsidiemaatregelen doorgegeven aan Digitaal Vlaanderen, dat een IPDC-code toekent. Het departement heeft daarnaast gezorgd voor een geautomatiseerde doorstroom van IPDC-codes vanuit het dossierbeheerssysteem naar Orafin, het boekhoudsysteem van de Vlaamse overheid, zodat de rapportering aan het subsidieregister verder geautomatiseerd kan worden.

## 2.3 WEBSITE

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media streeft ernaar zijn website www.vlaanderen.be/cjm optimaal toegankelijk te maken en wil eventuele klachten voorkomen. Daarvoor werd in 2021 een traject gestart met een door een IAAP gecertificeerde *web accessibility specialist*, namelijk AnySurfer.

De doelstelling van dat traject is om onze website toegankelijk en bruikbaar te maken voor iedereen. De

toegankelijkheid van aangeboden informatie en diensten is namelijk niet voor iedereen vanzelfsprekend. Denk aan slechtzienden en blinden, ouderen met een verminderd gezichtsvermogen, maar ook mensen met een beperkte handfunctie of leesvaardigheid.

Om de website voor iedereen toegankelijker te maken, werden het afgelopen jaar 14 aanpassingen gerealiseerd. Die ingrepen zorgden ervoor dat onze site aanzienlijk toegankelijker werd voor de doelgroep.

# Klachtenrapport 2022

# Inhoud


**1.Inleiding** **3**

**2. Cijfers** **5**

2.1. Cijferhistoriek 5

2.2. Cijfers van de merken *6*

**3. Toelichting cijfers** **10**

3.1. Content 10

*3.1.1. Maatschappelijke thema's en actualiteit* *10*

*3.1.2. Humor* *15*

*3.1.3. Sport* *17*

*3.1.4. Programmering* *20*

3.2. Beroepsethiek 21

3.3. VRT MAX 23

3.4. Technologie 26

3.5. Beleid 28

**4. Felicitaties en complimenten** **30**

**5. Conclusies klachtenrapport 2022** **32**





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 451

# 1
# Inleiding

We kregen in 2022 minder klachten doorgestuurd dan het jaar ervoor, er waren ook duidelijk minder oproepen tot klachten (georganiseerde acties).

De belangrijkste verandering dit jaar was de introductie van VRT MAX: het aandeel klachten steeg sterk van zodra de nieuwe app en de nieuwe toepassingen gelanceerd werden. Er waren een aantal kinderziektes met extra vragen en klachten tot gevolg.  Anderzijds zien we het aantal gebruikers de jongste maanden exponentieel stijgen, dus heel logisch dat dat ook resulteert in een pak extra vragen.

Het afgelopen jaar hebben we meer en meer ingezet op een sterkere samenwerking met een aantal afdelingen van VRT: we zitten bijvoorbeeld maandelijks samen met de mensen van VRT MAX en kunnen op die manier veel sterker anticiperen op vragen en klachten. Anderzijds hechten we veel meer belang aan informatiedoorstroming: als er belangrijke wijzigingen aankomen rond bijvoorbeeld het VRT Profiel, dan krijgen wij die info uit eerste hand, waardoor we onze klanten nog beter en sneller kunnen bedienen.

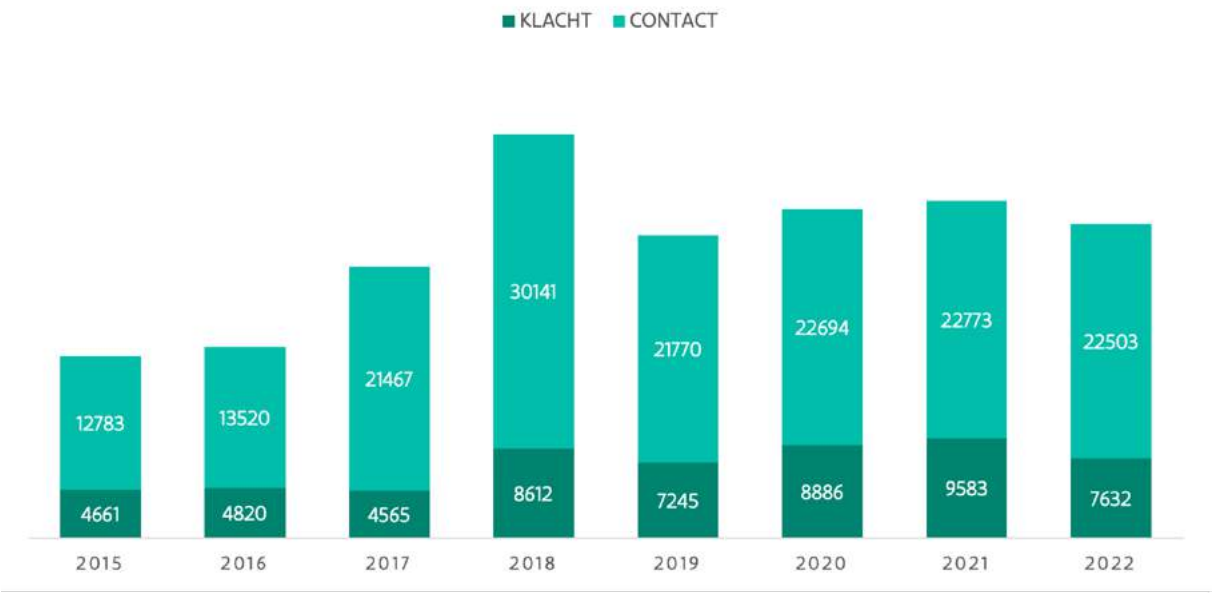
In dit rapport krijgt u een overzicht van de belangrijkste vragen en klachten die de klantendienst van VRT mocht ontvangen in 2022.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 452

# 2
# Cijfers

## 2.1
## CIJFERHISTORIEK




Het aandeel klachten ging in 2022 duidelijk naar beneden. Dat is deels te verklaren door minder georganiseerde oproepen door bv. belangengroepen. Anderzijds merken we ook dat het tv-gedrag van ons publiek verandert. Meer en meer mensen stellen zélf hun tv-avond samen via bv. VRT MAX. Het aandeel inhoudelijke klachten is gedaald. Mensen die nog vaak lineair kijken zullen sneller klagen als er een wijziging komt in hun vertrouwde programmaschema bijvoorbeeld.

Het aandeel klantencontacten is licht gedaald, om niet te zeggen stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar. De introductie van VRT MAX zorgde voor een grote stijging van het aantal vragen in het najaar van 2022, met name de technische vragen namen sterk toe. Dergelijke wijzigingen zorgen altijd voor meer klachten en vragen, dat zagen we bijvoorbeeld ook in 2018 toen VRT NU werd geïntroduceerd.

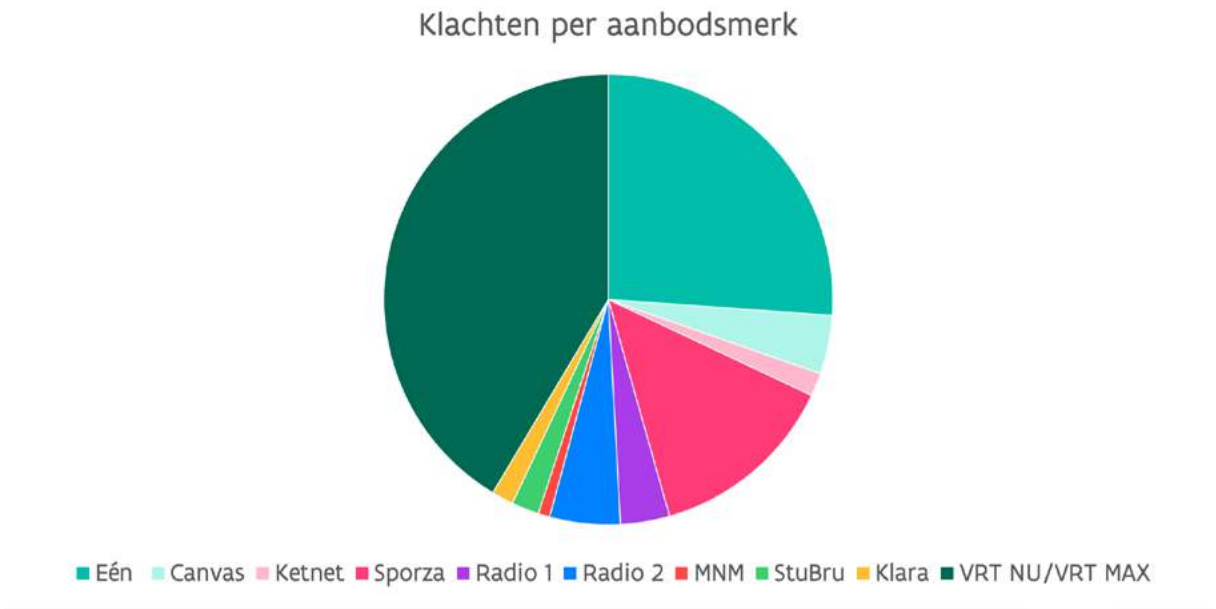
Meer en meer mensen vinden de weg naar VRT MAX en dat resulteert ook in een sterk stijgend aantal gebruikers, op een heel uitgebreid platform: TV, maar ook radio en podcast.

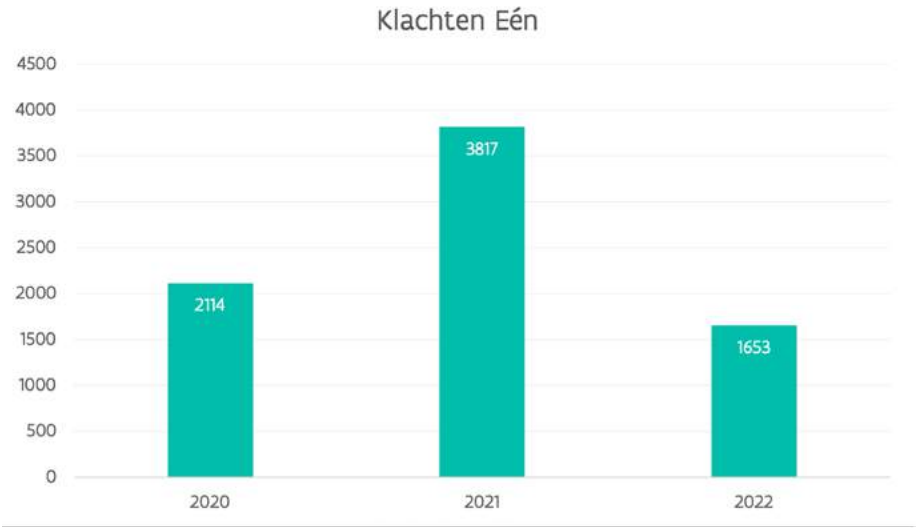
Ondanks de introductie van VRT MAX ligt het aandeel vragen en klachten lager dan in 2021 en 2020.

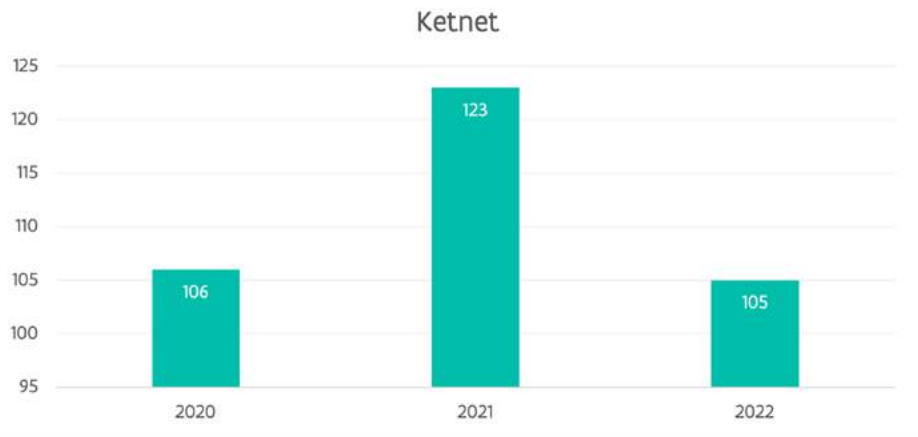


Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 454

## 2.2
## CIJFERS AANBODSMERKEN

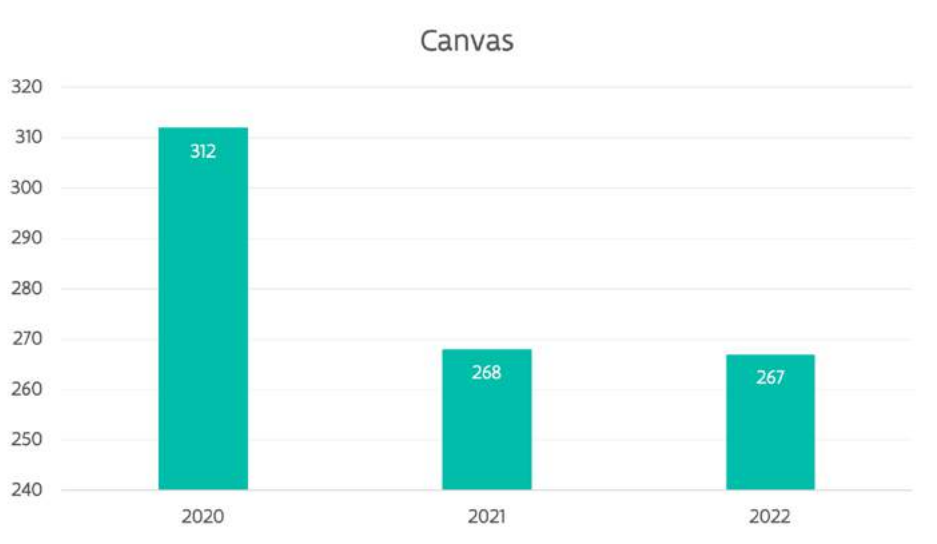


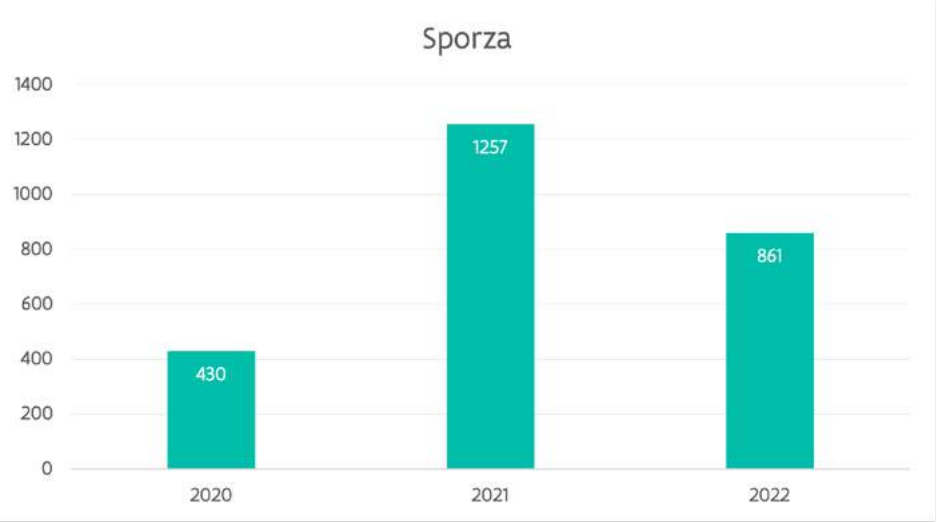






Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 455



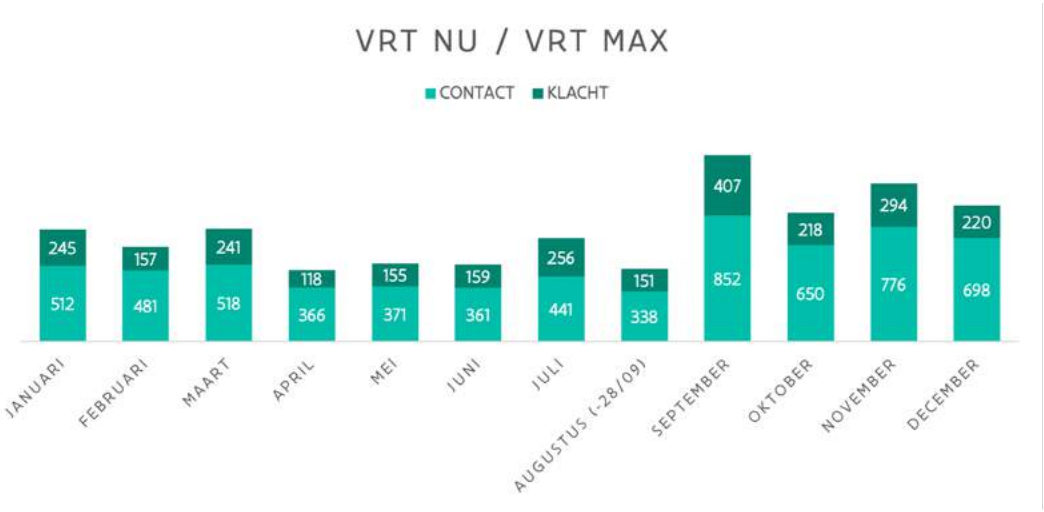



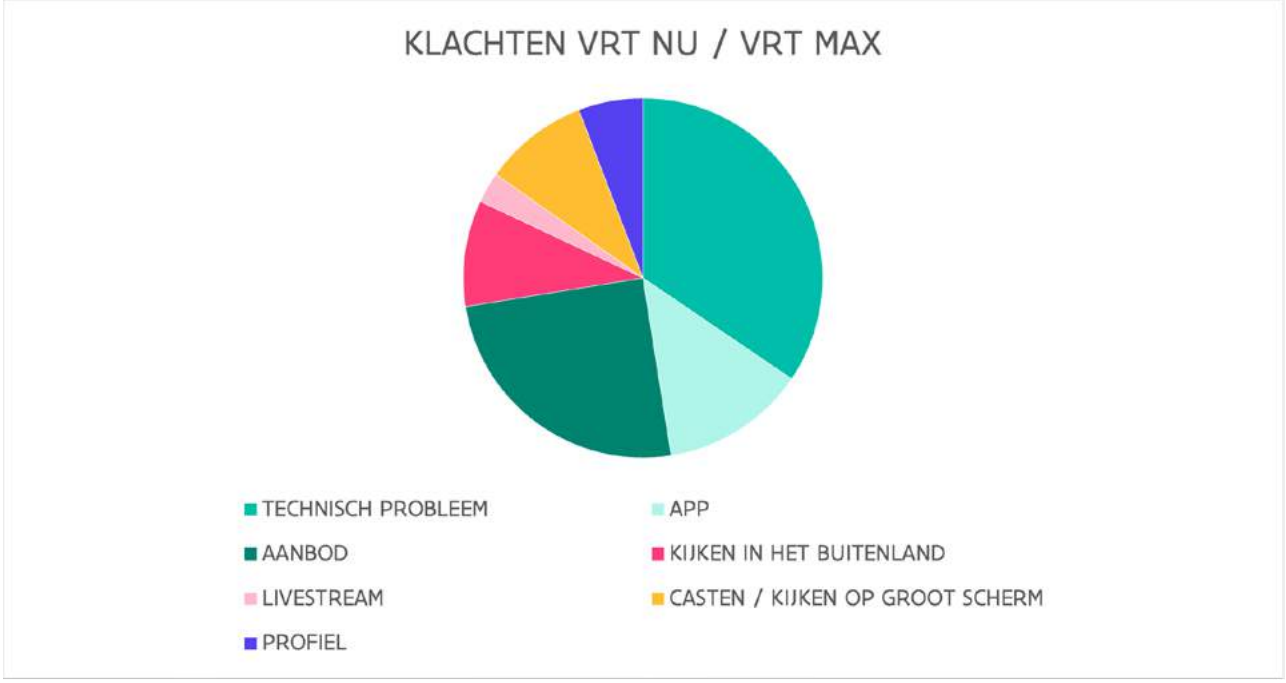

Het dalende aantal klachten zie je ook mooi weerspiegeld in bovenstaande cijfers, met de duidelijkste daling voor Eén. Op VRT MAX nà blijft het wel het merk met de meeste klachten, maar het heeft dan ook het grootste publiek. Anderzijds zien we meer en meer de shift van lineair naar digitaal kijken en dat verklaart natuurlijk ook deels de daling.

Ook een stuk minder klachten bij Sporza: 2022 was een rustiger jaar dan 2021. Toen moesten er veel sportwedstrijden ingehaald worden na het coronajaar 2020. Meer wijzigingen toen, dus ook meer klachten. 2022 kende nochtans ook een drukke sportzomer én het WK voetbal, maar ondanks die volle kalender bleef het aantal klachten relatief beperkt.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 456

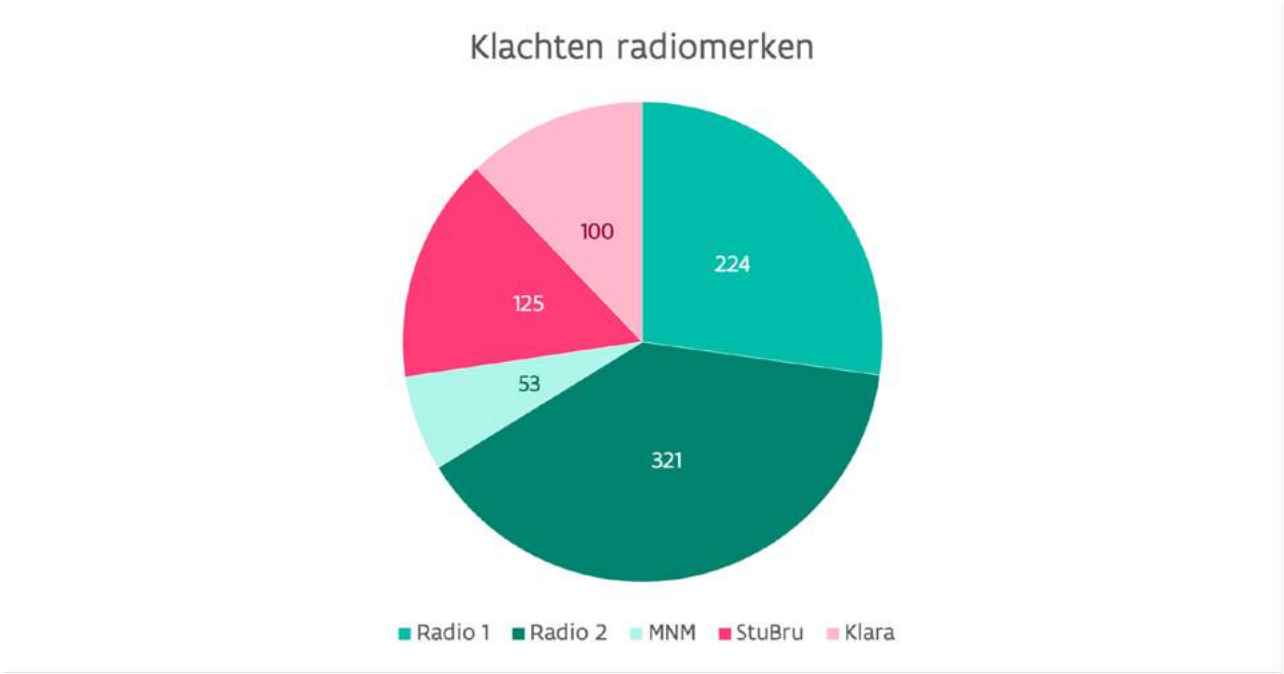



Op 29 augustus 2022 werd VRT MAX aan de wereld voorgesteld: een mooi platform met introductie van radio, podcasts, TV APPS, Carplay enz.

De start ging gepaard met veel technische issues, maar een nauwe samenwerking met de mensen van VRT MAX zorgde ervoor dat deze ook relatief snel weggewerkt konden worden.

VRT MAX is een snelgroeiend platform, met een groter aanbod en een steeds groter aantal gebruikers. Het hoeft dus niet te verwonderen dat ook het aantal vragen en klachten in stijgende lijn is.




We krijgen op jaarbasis slechts een beperkt aantal klachten binnen over onze radiozenders.

De klachten over MNM en StuBru zijn ook dit jaar heel beperkt. Hun luisteraars sturen het vaakst hun vragen en opmerkingen door via de app en sociale media. Veel reacties komen dus bij hén en niet bij de klantendienst terecht. Door hun sterke interactie met het publiek worden vragen ook snel beantwoord.

Ook bij Radio 1 konden we geen grote verschuivingen of problemen noteren t.o.v. 2021.

De cijfers van Klara zijn ook stabiel gebleven, al moet gezegd dat het verdwijnen van de playlists op de Klarawebsite voor veel ongenoegen zorgde, ook in onze klachteninbox. Gelukkig zullen deze klagers binnenkort hun playlists opnieuw terugvinden maar dan op VRT MAX.

De meeste radioklachten gingen in 2022 over Radio2, al valt dat in absolute cijfers zeker goed mee. Radio2 is natuurlijk ons grootste radiomerk, dus het is logisch dat we dat ook voor een stuk terugzien in het aantal klachten. Daarnaast werden er in 2022 ook een aantal wijzigingen doorgevoerd of aangekondigd: De Madammen stopten ermee, het programma 'Goeiemorgen Morgen' met Peter Van de Veire en Kim Van Oncen werd aangekondigd en er was veel ongerustheid met betrekking tot de regionale berichtgeving.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 458

# 3
# Toelichting cijfers

## 3.1
## CONTENT

### 3.1.1 MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S EN ACTUALITEIT

De programma's die we bij VRT maken spelen vaak in op de actualiteit en hebben ook een maatschappelijke impact. We merken dan ook dat net die programma's veel reacties genereren.

**Factcheckers**

Dat was het afgelopen jaar bijvoorbeeld zeker het geval met het programma *Factcheckers*. De reportages uit het programma haalden regelmatig het nieuws. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de check rond de doktersattesten, waaruit bleek dat 14 van de 20 huisartsen die de makers hadden bezocht een ziekteattest afleverden zonder dat de patiënt echt ziek was. Dat zorgde voor heel wat reacties, zowel van kijkers als van huisartsen.

De kijkers vonden het in de eerste plaats onrespectvol tegenover de huisartsen dat de reportage op dat moment werd uitgezonden (in volle coronacrisis, toen de huisartsen door een zeer zware periode gingen). De huisartsen zelf vonden de reportage eenzijdig, omdat er geen reactie werd opgenomen van één van de huisartsen uit de reportage. Hoewel de reactie van de Orde der Artsen in de aflevering zat kwamen de dokters zelf niet aan het woord.

We begrijpen de reactie van de artsen, maar hebben ook benadrukt dat de makers in geen geval de bedoeling hadden om de huisartsen te viseren.

**"Laat me duidelijk zijn: een attest schrijven louter op de vraag van de patiënt die expliciet zegt dat hij 'niet ziek' is kan inderdaad niet door de beugel. Dat is valsheid in geschrifte. Maar de timing van uw stuk is wel uiterst ongemakkelijk. Ik denk dat uw redactie niet beseft dat wij, huisartsen, sinds maart 2019 helemaal onderaan een trechter zitten waar massa's bagger wordt doorgegoten door héél de maatschappij. 'Vraag het aan uw huisarts!' Wij, huisartsen, vragen als sinds jaar en dag de afschaffing van deze ziekteattesten. Ze zorgen wekelijks voor een vertrouwensbreuk tussen ons en onze patiënten.**

**Deze reportage zet ons beroep volledig te kakken. Excellente timing trouwens: 1 op 4 huisartsen staat op het punt te stoppen, om nog maar te zwijgen over diegenen die nu al ziek thuiszitten. Volledig opgebrand, uitgemolken door dit bureaucratische rotsysteem dat ons de laatste twee jaar als 'attestmachines' overuren heeft doen draaien terwijl onze patiënten letterlijk liggen te sterven omdat ze gewoon niet door de wachtrijen aan de telefoon konden geraken. De tsunami aan gemiste kankers, suïcides en ernstige depressies moet er nog aankomen. Maar geen probleem: 'Vraag het gewoon even aan uw huisarts!'. Ik ben echt sprakeloos. U draagt hier niet bij aan het maatschappelijk debat, u zorgt enkel voor nog meer miserie in ons beroep."**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 459

## Expeditie Gillis & Govaerts

MNM trok voor het tweede jaar op rij naar het bos met *Expeditie Gillis en Govaerts*. Het doel: later dat jaar een compleet nieuw bos planten. De radiozender riep luisteraars op om spullen op te sturen of te brengen opdat beide presentatoren zouden kunnen overleven in het bos.

Een vereniging van jonge boeren maakte zich zorgen dat de bomen op landbouwgrond zouden komen en wilden daarover graag reageren in de uitzending. Ze stuurden in groten getale postpakketten op, soms met breekbare etenswaren, er was een grote toevloed aan berichten in de MNM-app.

Na afloop hebben we vanuit de klantendienst bemiddeld tussen die vereniging en MNM. Daarbij gaven we aan hoe hun manier van actievoeren overkwam, dat de actie zeker niet tégen boeren gericht was en hebben we meer informatie gegeven over de locatie waar de bomen geplant zouden worden (niet op landbouwgrond dus). Beide partijen stonden open om een verdere samenwerking aan te gaan.

Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 460

### Iedereen Beroemd – Gas Geven

In september ging Iedereen Beroemd van start met een nieuwe rubriek *Gas Geven!*, waarbij deelnemers een deel van hun energiefactuur konden terugverdienen. De insteek van die rubriek, en in het bijzonder de samenwerking met Total Energies, viel niet bij iedereen in de smaak. Ook in de pers vloeide er heel wat inkt over dit onderwerp, wat uiteraard ook de hoeveelheid klachten heeft beïnvloed. Bovendien waren er ook een aantal belangengroepen die hun achterban opriepen om massaal klachten naar VRT te sturen.

De klagers hadden bedenkingen bij de samenwerking tussen *Iedereen Beroemd* en Total Energies en spraken over "*een energiebedrijf dat een grote impact heeft op het klimaat en woekerwinsten maakt tijdens de energiecrisis*". Total Energies is een legaal bedrijf en kan dus sponsor zijn van VRT-programma's. Het mediadecreet, dat bv. reclame verbiedt op sterke dranken, sluit dit niet uit. Ook andere regels (bv. m.b.t. gokreclame) waren hier niet van toepassing. Bovendien moet VRT steeds meer middelen (ongeveer 40%) uit de markt halen.

Daarmee vegen we de bezorgdheden van de kijkers niet van tafel. VRT is ook niet blind voor de gevoeligheden die de afgelopen maanden en jaren speelden en die ook uit de klachten van kijkers naar boven kwamen. Alle feedback werd dan ook bezorgd aan de programmamakers en betrokken directies.

Daarnaast waren er enkele kijkers die opmerkten dat de rubriek niet leidt tot minder energieverbruik. Zij claimden dat een groot gezin met een hoge rekening een groter bedrag kon terugwinnen dan de alleenstaande deelnemer die heel weinig verbruikte.

Het klopt inderdaad dat deelnemers hun individuele rekening konden terugwinnen, maar de programmamakers hebben hun deelnemers wel nauwkeurig geselecteerd. De echte grootverdieners kwamen dus niet in aanmerking.

**"Ik wil graag mijn bezorgdheid uiten over de samenwerking tussen VRT en Total Energies voor het programma "iedereen beroemd". Total Energies is een groot bedrijf dat de laatste tijd weliswaar inzet op transitie naar elektriciteit uit hernieuwbare bronnen, maar toch nog steeds het overgrote deel van zijn winst maakt met het verkopen van fossiele energie. Ik begrijp niet dat VRT zich hier zo openlijk achter schaart. Zeker in een tijd waar energiebedrijven (over)winsten boeken door de hoge energieprijzen, terwijl de facturen voor gezinnen onbetaalbaar worden, is het niet nodig om dit bedrijf zoveel zichtbaarheid te geven. Ik vraag me ook af waar de keuze voor Total vandaan komt. Past het wel binnen de opdracht van een openbare omroep past om één bedrijf zoveel exposure te geven ten nadele van andere energiebedrijven, die het wellicht beter doen op ethisch én milieuvlak?**

**Tenslotte vind ik het hele concept van "gratis" energie verloten op zich wat cynisch. Ten eerste zet je daar niemand mee aan om minder te gaan verbruiken, ten tweede pakt dit de basis van het probleem niet aan- geef de mensen dan ten minste gratis zonnepanelen of een warmtepomp, ten derde zou niemand van spelprogramma's afhankelijk mogen zijn om een basisbehoefte als energie te bekostigen. Ik hoop alvast dat jullie de aanpak van deze quiz vanuit een meer maatschappelijk verantwoord perspectief herbekijken."**

**"In de nieuwe serie 'Iedereen Beroemd' wordt een kwisje gespeeld , waarbij een jaar gratis energie kan gewonnen worden. Uw programma wordt gesponsord door Total Energies.**

**Ik wil hiertegen protest aantekenen:**
**- Midden in een nooit geziene energiecrisis is deze kwis een slag in het gezicht voor vele burgers, die vandaag op de rand van de armoede staan, terwijl een bedrijf als Total Energies zijn winst meer dan verdubbelt.**
**- In deze klimaatcrisis, waarin we meer op duurzame energie moeten inzetten, kan het toch niet meer dat de fossiele industrie nog een dergelijke groot forum krijgt. Een bedrijf als Total Energies weet al meer dan 50 jaar dat zijn bedrijfsactiviteit de samenleving en de toekomstige generaties onherstelbare schade toebrengt.**

**Een totaal verbod op reclame voor bedrijven uit de fossiele sector dringt zich op. De VRT zou hierin een voorbeeldfunctie kunnen vervullen. Mag ik u dan ook vragen, het nodige te doen om deze kwis te laten verwijderen uit het programma en elke samenwerking met Total Energies als sponsor stop te zetten."**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 461

### Fire

Eind augustus lanceerde VRT MAX de reeks *FIRE: vroeg op pensioen*, een reeks waarin een beeld werd geschetst van 7 jongeren die elk op hun manier willen leven van hun passief inkomen.

Sommige getuigen die aan bod kwamen waren niet onbesproken en we ontvingen dan ook van bij de aankondiging van de reeks enkele reacties van bezorgde kijkers. Ze gingen bijna uitsluitend over één van de getuigen, Wout S. en over het gebrek aan duiding bij de reeks. We bezorgden de reacties aan het productiehuis en de betrokken collega's. Daarnaast werd er extra duiding en omkadering voorzien op VRT MAX, met verwijzingen naar onder andere Wikifin, mijngeldenik.be en Edubox. Er werd een antwoord opgesteld in samenspraak met de betrokken collega's.

Hoewel *Fire* nooit bedoeld was als educatief programma, en er extra duiding was door een experte, bleef de bezorgdheid en kritiek groeien. VRT NWS publiceerde bovendien ook een artikel waarin uit de doeken werd gedaan hoe Wout S. verwikkeld is in een illegaal piramideschema. Omdat de druk aanhield en de discussie een weg insloeg waar de reeks helemaal geen antwoord op wou bieden, werd besloten om de reeks uit het aanbod te halen.

> **"FIRE is ronduit gevaarlijk en schandelijk. Sommige geïnterviewden zijn oplichters. Programmamakers hebben geen journalistiek essentiële basisprincipes toegepast (ietwat aan research) en zouden nooit nog documentaires mogen maken. Dit soort oplichterij is wat online ook plaatsvindt via advertenties. Men komt in een Ponzi scheme terecht met alle gevolgen van dien. Ik veronderstel dat de maker van de documentaire, de term journalist onwaardig, hier nog nooit van gehoord heeft.**
>
> **'Geen how-to', dat argument gaat totaal niet op. Er wordt een totaal onrealistisch (tevens ook nep) beeld van leven getoond, het is logisch dat sommige kijkers al dan niet bewust gaan nastreven. U geeft oplichters een podium om mensen in hun val te lokken.**
>
> **Van de buis, van VRT MAX en een andere reactie dan een quatsch argument is de enige mogelijke verantwoordelijke volgende stap voor een staatsomroep."**

### Spot 'I missed you stranger' – Studio Brussel

In februari registreerden we 70 klachten rond een autopromotiespot van Studio Brussel, naar aanleiding van de heropening van het nachtleven. Deze spot, waarin twee mensen te zien zijn die op zeer expliciete wijze tongzoenen, zorgde in 2021 al eens eerder voor een stroom aan klachten. Er werd toen afgesproken dat, voor zolang de campagne nog zou lopen, de spot enkel na 20.30 uur uitgezonden zou worden.

Studio Brussel haalde de spot toch terug van onder het stof en liet hem ook zien in de vroege avonduren. Wij signaleerden dat meteen bij de collega's van Studio Brussel, die ons verzekerden dat ze de spot enkel na 20.30u zouden uitzenden. De eerste stroom klagers kreeg een antwoord waarin we hen verzekerden dat de spot niet meer zo vroeg op de avond te zien zou zijn. Door een fout was dat echter niet het geval, wat ervoor zorgde dat veel klagers het gevoel hadden dat VRT tegen hen had "gelogen".

De campagne liep af na een aantal dagen, en de klachtenstroom hield toen ook onmiddellijk op. Ook de JEP ontving twee klachten hierover. De jury volgde ons verweer en oordeelde dat de spot, rekening houdend met de doelgroep, de menselijke waardigheid niet aantastte en formuleerde daarom geen opmerkingen met betrekking tot de inhoud. De jury had wel het vrijblijvend advies om 'm niet meer uit te zenden voor 22 uur.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 462

“Momenteel wordt een degoutante spot vertoont ivm Studio Brussel (close-up tongzoenend koppel op een manier in bracht gebeeld die aanstootgevender en degoutanter is dan expliciete porno). Dit is VRT onwaardig en ik had graag dat het uitzenden van die spot meteen stopt, ook al omdat die in primetime wordt uitgezonden terwijl ook jonge kinderen kijken. Leg maar eens uit wat die (door de manier waarop het gefilmd is letterlijke) vuilbekken daar aan het doen zijn…”

“Beste,

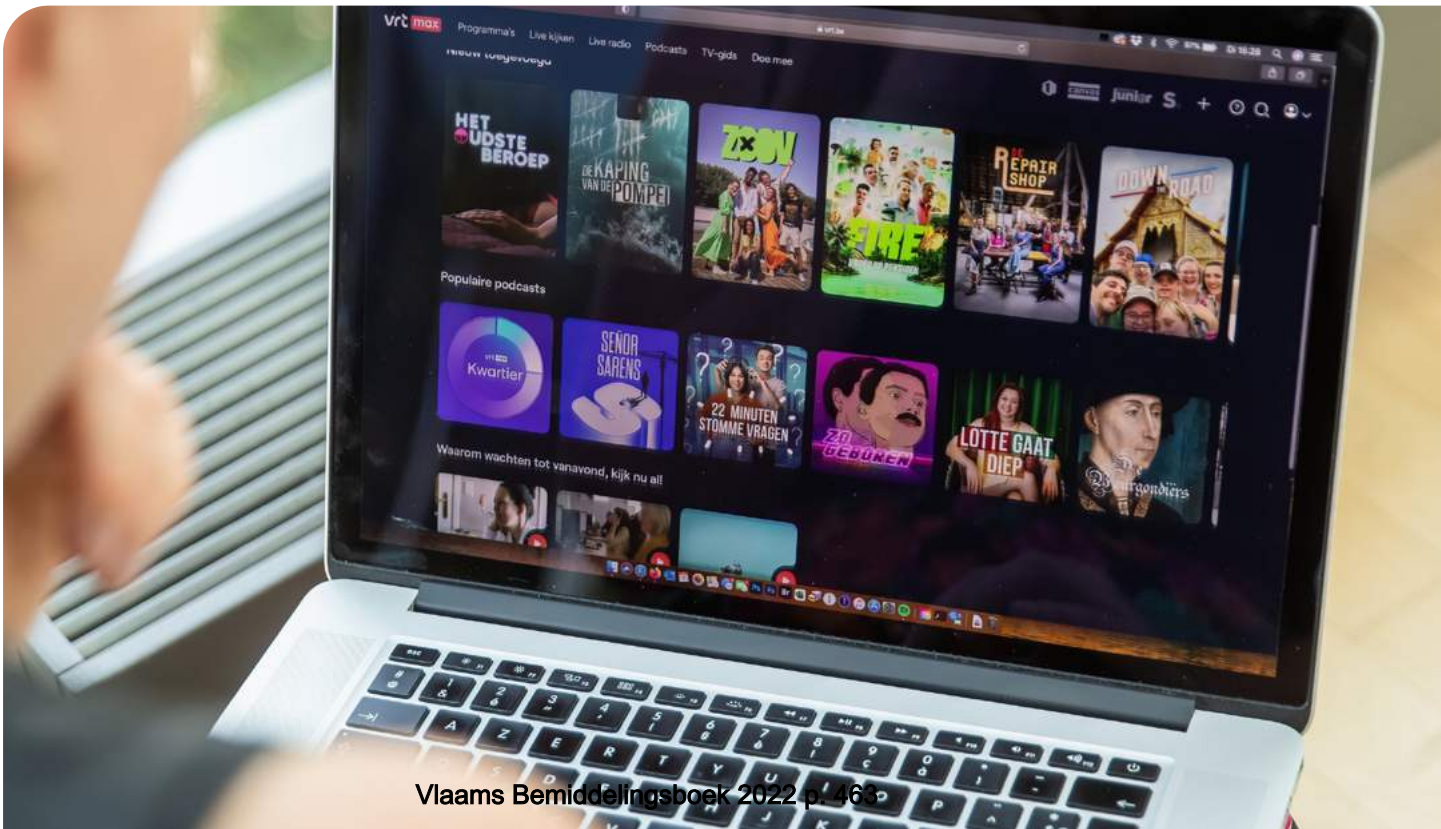
Proficiat met jullie beloftes.

Eergisteren heb ik een mail gekregen dat de spot van Studio Brussel met het muilen en tongen op een heel later uur zou uitgezonden worden. Ik zit hier nu zaterdag met mijn 2 kleinkinderen te zien, en wat zien we die “degoutante” spot zegt mijn kleinzoon van 11 jaar.

Ik vind het beschamend, en ik niet alleen, vele rond mij dat dit niet kan op 3 x in 1 week voor 19.00 h. Jullie hadden nochtans gezegd dat dit niet meer zou te zien zijn, behalve op een later uur. Nee, ik ben niet preuts, maar jullie moesten als familiezender jullie schamen.

Jullie hebben het over waarden en normen, maar niets daarvan. Wij, mijn dochter, zussen en nog mensen ergeren zich dood aan die walgelijke spot voor kinderen die niet weten wat ze zien, en het vies vinden. Het is na het 18.00 h. journaal, juist voor een mooie natuurfilm.

Schaam jullie, na een belofte die nog geen dag geduurd heeft.”



## 3.1.2. HUMOR

Humor is een thema dat bij elk klachtenrapport opduikt: we beseffen dat humor door iedereen op een andere manier wordt gevoeld of geïnterpreteerd. We zijn ervan overtuigd dat de actualiteit en andere maatschappelijke thema's gerelativeerd mogen worden in onze programma's. Satire en zelfs harde humor moeten kunnen op de openbare omroep.

Er kan véél, maar er gelden wel beroepsethische regels, zoals ook vastgelegd in ons programmacharter. We hebben respect voor elke persoon en het mag nooit de bedoeling zijn om te kwetsen. Lachen met iemands lijden is uit den boze.

### De Ideale Wereld – parodie Schindler's List

VIn De Ideale Wereld werd, naar aanleiding van een bombardement van een Cent Wafer-fabriek in Oekraïne, een parodie gemaakt op Schindler's List. Men sprak er over "Schindler's Jodenkoeken", een verwijzing naar een gelijkaardig bombardement op de Cent Wafer-fabriek in Antwerpen tijdens de Tweede Wereldoorlog.

Verschillende kijkers reageerden dat ze deze sketch zeer ongepast vonden. We volgden de mening van de kijkers en ook de programmacharterraad adviseerde om het filmpje op sociale media te verwijderen. De redactie van het programma ging in gesprek met onze manager beroepsethiek. We excuseerden ons bij de mensen die een klacht hadden gestuurd. Die reactie werd positief onthaald door de belanghebbenden.

**"Schindler's List is geen film die in het belachelijke moet getrokken worden. Lachen met de Shoah is not done! Lacht u met de wreedheden die er gebeuren in Oekraïne? U kon uw satire over de Center Wafel gerust in een ander filmstukje plaatsen zoals 'De Verhulstjes', 'Lord of the Rings' of andere fragmenten die niet gaan over de genocide op 6 miljoen Joden. U was misschien aan het lachen, maar ik heb gehuild bij het zien van dit fragment. Mijn grootvader heeft 3 jaar kampen overleefd. Zijn vrouw en 4 kinderen zijn daar op de meest gruwelijke wijze vermoord! Dit is geen zaak om mee te lachen! Blijkbaar is lachen met het Joods leed bon ton geworden? Wat erg dat de genocide op het Joodse volk blijkbaar een lachertje is geworden. En dan verbaasd zijn dat het antisemitisme fors aan het toenemen is... Ik hoop dat u in uw antwoord deze walgelijke humor niet zal goedpraten. Excuses zijn hier wel op hun plaats!"**

### Switch

We ontvingen eind augwustus ook 51 klachten over een grap in het programma *Switch*. In 1 van de afleveringen werd een vraag gesteld over politici die (publiek) huilen. Er werd gezegd dat "politici ook maar mensen zijn, behalve Tom Van Grieken en Dries Van Langenhove" (beide van Vlaams Belang). De vraag werd nogal ongemakkelijk geformuleerd, waardoor de vraagstelling bij veel mensen de indruk had gewekt dat die 2 politici 'als mens' geviseerd werden. Dat mag natuurlijk nooit de bedoeling zijn.

Harde humor en satire moeten kunnen op de publieke omroep, er mag ook gelachen worden met politici, maar ook in luchtige programma's voor een breed publiek mag dit nooit beledigend of kwetsend zijn. De programmamakers en het productiehuis zijn er door VRT op aangesproken dat de specifieke vraagstelling niet strookt met de deontologische afspraken die geformuleerd staan in het VRT-programmacharter.

Anderzijds merkten we ook dat Fien Germijns persoonlijk werd aangevallen door misnoegde kijkers. Hoewel Fien de presentatrice is van *Switch* wordt het programma gemaakt door een heel team en kan de verantwoordelijkheid voor de uitspraak niet bij één persoon worden gelegd. Fien werd in sommige scheldmails ook aangevallen op haar uiterlijk. Dat kan nooit door de beugel, de klagers in kwestie werden daar ook op gewezen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 464

**Naar dagelijkse gewoonte keek ik gisteravond naar Switch, tof ontspannend quizprogramma gepresenteerd door Fien Germijns. De afgelopen weken hebben we er echt van genoten. Vooral dan van de prettige manier van vragenstellen door Fien.**

**Groot was onze verwondering gisteren toen ze een vraag stelde over mensen in tranen en dat zij 2 mensen vernoemde van een politieke partij die dat niet zouden kennen, verdriet. Wat dat nu terzake deed weet ik niet, en was zeker ongepast want iedereen heeft wel eens te maken met een (groot) verdriet in zijn leven.**

**Dit vond ik spijtig, en ik hoop dat dit niet meer zal gebeuren in de toekomst."**

### De Ideale Wereld – Eén vs. Canvas

We sluiten niet uit dat bepaalde kijkers zich beledigd of gekwetst voelen door een grap in een programma waarvan VRT van mening is dat die grap de beroepsethische regels niet overschrijdt. Humor is subjectief en wordt door veel kijkers ook op een andere manier geïnterpreteerd.

Dat merken we bijvoorbeeld aan de klachten die we sinds het najaar van 2022 kregen over *De Ideale Wereld*. Sinds het nieuwe seizoen, dat van start ging op 4 september, wordt de weekcompilatie *De Ideale Wereld* herhaald op Eén, dat toch een ietwat ander publiek heeft dan Canvas. We registreerden sinds september meer klachten over *De Ideale Wereld* en die kwamen bijna uitsluitend van kijkers die verwezen naar de uitzending op Eén. Diezelfde afleveringen leverden op Canvas geen klachten op.

### Blokken – Chloë van de klantendienst

Eind juni kopte Het Laatste Nieuws: "Klantendienst van VRT krijgt meeste klachten over Ben Crabbé en Blokken". Dat klopte helemaal niet.

De redacteur had uit de satirische column *Chloë van de Klantendienst*, waarin Ben Crabbé en Blokken als running gag een vaste stek hebben, alle vermeldingen van het programma geknipt en geplakt in zijn artikel, met als foute conclusie dat Ben en zijn quiz verantwoordelijk zijn voor de meeste klachten bij VRT. Het artikel zorgde wel voor heel wat bezorgde reacties van onze kijkers. Zij vreesden dat Blokken zou worden afgeschaft.

We zijn uiteraard blij dat onze kijkers het opnemen voor Ben Crabbé, en we beseffen natuurlijk dat een schermgezicht altijd voor- én tegenstanders zal hebben. Anderzijds is het jammer dat zo'n artikel een extra golf aan onnodige klachten en bezorgde reacties heeft veroorzaakt.

**"Ik las juist in de krant dat er klachten komen over Blokken. Ik zou dit juist niet willen missen en dat Ben ouder wordt, dat geldt voor iedereen. Als je een programma niet wil bekijken, zap dan weg. Wij houden helemaal niet van sport, maar wij zeggen ook niet dat er geen voetbal of koers e.d. op tv mag komen. Laat ons nog lang van Blokken en Ben Crabbe genieten.**

**Het kan ook niet dat er enkel jonge mensen op tv mogen komen, de oude garde hoeft niet zomaar afgeschreven te worden."**

**"Beste Chloë van de Klantendienst,**

**de mensen die de moeite doen om een klacht te sturen over de humor van een tv-presentator hebben ongetwijfeld teveel tijd :-) Ik heb heel weinig tijd, maar wil toch kort en krachtig benadrukken dat Blokken een heel fijn programma is, met een heel goede presentator. En wie hier anders over denkt, heeft dat recht, maar ook een zapper."**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 465

## 3.1.3. SPORT

### WK voetbal

Het WK Voetbal vond in 2022 in Qatar plaats, wat al meteen voor heel wat ophef zorgde in de Westerse wereld. In de lange aanloop naar het WK registreerden we sporadisch enkele klachten van kijkers en luisteraars die van mening waren dat VRT het WK Voetbal moest boycotten.

VRT heeft het WK niet geboycot. Verschillende mensenrechtenorganisaties, waaronder Amnesty International, raadden dat ook af. Wél heeft VRT in de aanloop van en tijdens het WK ruim aandacht gehad voor de keerzijde van de WK-medaille: de mensenrechten, slavernij, het dodental bij de bouw van de stadions. VRT NWS zorgde voor duiding en omkadering en op 11 december was er ook een dag in het teken van de mensenrechten in het Wintercircus, de tijdelijk thuishaven voor Sporza en VRT tijdens het WK.

Naast de vraag tot boycot kregen we -voornamelijk aan het begin van het WK- klachten van mensen die vonden dat we tijdens de uitzendingen tevéél aandacht hadden voor de mensenrechten in Qatar. De kijkers gaven aan dat ze de duiding wel snapten, maar dat ze tijdens de wedstrijd zelf toch vooral wilden genieten van de sport en de beleving. De klachten rond het gastland namen sterk af na de eerste week van het toernooi.

Het WK zorgde zoals altijd ook voor verschuivingen in het uitzendschema. VRT koos ervoor om zo veel mogelijk wedstrijden uit te zenden op Eén. Enkel bij overlappende wedstrijden (later in het toernooi) of wanneer *Het Journaal* van 19 uur in het gedrang zou kunnen komen, werd er uitgeweken naar Canvas. Dat had als gevolg dat het uitzendschema van Eén er tijdens het WK, en zeker tijdens de groepsfase, heel anders uitzag. Zo werd *Blokken* tijdelijk niet uitgezonden en verschoof *Thuis* naar een vroeger uitzenduur. We wisten dat die verschuivingen heel wat reacties zouden uitlokken van trouwe Eén-kijkers die niet zo geïnteresseerd waren in voetbal. We begrijpen natuurlijk ook dat niet iedereen de keuze om alle wedstrijden uit te zenden kon appreciëren.

Verschillende kijkers stelden voor om een nieuw, tijdelijk sportkanaal op te richten waar alle wedstrijden van het WK te zien zouden zijn. Anderen waren er dan weer van overtuigd dat Sporza nog steeds een aparte zender is, en vroegen zich af waarom we het WK niet op Sporza konden uitzenden. We legden hen uit dat Sporza geen apart kanaal meer is en dat we dus sowieso keuzes moesten maken.

De wedstrijden van het WK werden daarnaast ook steeds gekaderd in een groter aanbod. De programma's rond het WK werden gemaakt met een brede insteek. De aanleiding was uiteraard voetbal, maar de onderwerpen gingen veel breder, zodat we ook niet-traditionele voetbalspelers konden aanspreken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan *FC Weldoeners*, waarbij we op zoek gingen naar de strafste vrijwilligers in een van de ruim 3700 plaatselijke voetbalclubs in Vlaanderen.

Daarnaast zorgden we ook voor een alternatief aanbod, vooral via Canvas en VRT MAX. Op VRT MAX werden reeksen als *Plan A*, *Roomies* en het nieuwe seizoen van *Faqda* in de kijker gezet. Op Canvas bleef, zoals eerder vermeld, het avondprogramma buiten schot. Klassiekers als *Terzake* en *De Afspraak* gingen gewoon door. Bovendien vierde Canvas z'n 25-jarig jubileum onder andere met heruitzendingen van *In De Gloria*, *Neveneffecten* en het *Peulengaleis*. Na *De Afspraak* zonden we van maandag tot donderdag spraakmakende documentaires uit over verschillende onderwerpen, en op vrijdag en zaterdag hebben we ingezet op fictie en film.

Maar het is natuurlijk wel zo dat een WK voetbal heel wat verschuivingen met zicht meebrengt en dat veel kijkers als gevolg daarvan hun vertrouwde tv-avond tijdelijk even zagen verdwijnen.

"Beter laat dan nooit, maar ik zou toch nog mijn onvrede willen uiten over het uitzenden van het WK voetbal door de VRT. Een WK waarin zowat alles wat wij als samenleving afkeuren ongestraft gebeurt: corruptie, slavernij, kindermishandeling, discriminatie, seksisme, racisme, moord, massale vervuiling, ...

Ik lees dat jullie ervoor gekozen hebben om het WK uit te zenden, om dit onrecht onder de aandacht te brengen. Ik lees ook dat men daar in Qatar niet van wakker ligt. En bij de Fifa al zeker niet, want daar gaan de Belgische televisiegelden naar toe.

Met andere woorden een zwaktebod van een televisieomroep die ethiek en mensenrechten hoog in het vaandel draagt.

Mijn twee dochters vroegen mij daarnet waarom België deelneemt aan een WK in een land waar meisjes geen rechten hebben en waar het bloed bijna letterlijk aan de tribunes plakt.

Ik kan het hen niet uitleggen. Ik stel voor dat jullie het eens proberen uit te leggen in Karrewiet. Ik wens jullie veel succes."

"Ik ben heel blij dat het opnieuw WK-voetbal is en dat ik daarvoor terug kan vertrouwen op Sporza voor alle uitzendingen. Een verschil met de vorige edities is dat het tamelijk veel lijkt te gaan over extra sportieve zaken, dat soms de matchen zelf naar de achtergrond verdwijnen. Het valt op dat vanaf 's ochtends op de radio tot 's avonds in de duidingsprogramma's (zowel op Een als Canvas) het gaat over dezelfde extra sportieve onderwerpen. Het is duidelijk dat Vrt zich hierin wenst te profileren en weinig tot geen respect heeft voor mensen/landen/godsdiensten met andere meningen/visies/overtuigingen. Misschien zijn er wel andere manieren om dit onderwerp aan te brengen waardoor het thema "sport" niet op de achtergrond beland? De dagenlange herhaling door verschillende tv-gezichten die elkaars meningen/standpunten herhalen, lijken ook te veel van het goede. Het lijkt ingestudeerd en helemaal niet meer oprecht. Kan het op Sporza terug wat meer over sport gaan en met wat minder zure verzuchtingen?"

"Wanneer gaan jullie beseffen dat er ook mensen zijn die van geen voetbal moeten weten jullie hebben zoveel kanalen maar steeds worden de programma's van een afgeschaft gewoon schandalig en laat dit nu eens tot bij de directie gaan en geen gewoon een antwoordt van kan niet anders godverdomme en ik ben serieus kwaad en ik zal niet alleen zijn."

"Kunnen jullie naast al de sportprogramma's ook nog andere programma's op het scherm brengen of moeten anderen dan sportliefhebbers dan maar op hun honger blijven zitten? Ook voor hen is in herfst- en wintertijd een gezellige kijknamiddag of -avond (met niet enkel sport) een welgekomen ontspanning. Zij betalen u tenslotte toch ook voor deze service !!!"



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 467

## Sportzomer

De zomer van 2022 was een goed gevulde sportzomer met klassiekers als De Ronde van Frankrijk en de Vuelta, maar ook met onder andere het EK Voetbal bij vrouwen, het WK atletiek, het WK 3x3 basketbal en voor de eerste keer ook de Tour de France Femmes. Aangezien de zomermaanden traditioneel ook de maanden zijn waarin we minder nieuwe dingen aanbieden hebben we ook ruimte om een groot aanbod sport te brengen. Net als voorgaande jaren ontvingen we daarover ook wel wat klachten. Kijkers hadden het gevoel dat ze overstelpt werden met sportwedstrijden en dat er geen rekening werd gehouden met mensen die niet geïnteresseerd zijn in sport.

We benadrukken op dergelijke momenten ons alternatief aanbod via VRT MAX of de filmmaand op Canvas bijvoorbeeld, waar in augustus elke avond een filmklassieker op het menu stond.  We kiezen ervoor om in de zomermaanden in te zetten op sport, zonder de andere kijkers uit het oog te willen verliezen.

We kregen wél tal van positieve reacties op de uitzendingen van de Tour de France Femmes. Het was de eerste keer dat een volwaardige meerdaagse Ronde van Frankrijk werd gereden. VRT koos er dan ook voor om alle ritten rechtstreeks uit te zenden op Eén en Radio 1. Ook de uitzendingen van *Vive Le Vélo* gingen door tijdens de Tour de France Femmes en die keuze viel duidelijk in de smaak.

> **"Het ergert me wel eens dat zowel op canvas als op tv één gedurende de zomermaanden alleen maar sport wordt aangeboden in prime-time. Voor de rest enkel herhalingen van programma's.**
>
> **Er bestaan ook mensen die niet houden van uitgebreid commentaar en eindeloos palaveren over voetbal of koers.**
>
> **Doorgaans kan ik sommige programma's van jullie wel waarderen maar voor mensen die in juli of augustus niet op vakantie gaan zijn het triestige tv avonden....**
>
> **Een goede film of serie is altijd meegenomen (dan liefst ook geen herhalingen of steeds dezelfde films)"**

> **"Complimenten aan iedereen vóór en achter het scherm voor een heerlijke koersmaand. Het commentaarduo bij de mannen bestaat uit gekende en gewaardeerde parels, het nieuwe duo bij de Tour de femmes is absoluut voor herhaling vatbaar. Dank om iedereen die betrokken was bij de uitzendingen, te bedanken en wees aub kwistig met de pluimen, ze zijn meer dan verdiend!**
> **Vriendelijke groet"**

> **"Beste VLV medewerker: blijf aub mensen vertrouwen geven met aandacht, interesse, duiding en empathie en dan specifiek m.b.t. menswaardigheid en gendergelijkheid. Proficiat wat jullie doen voor Tour Femmes! Net als voor alle gasten van de Tour : jullie inspireren mensen, mannen en vrouwen om te geloven in zichzelf ! Puik maatschappelijk werk. Dikke proficiat. Doe zo verder."**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 468

### 3.1.4. PROGRAMMERING

Ook dit jaar kwamen er verschillende klachten binnen over het uitlopen van de programma's, zowel op Eén als op Canvas. Dat is een oud zeer, aangezien beide zenders zeer vaak live programma's maken. De Journaals zijn bijvoorbeeld altijd volledig live en worden altijd gepland met een speling van 15 minuten. Die speling zorgt ervoor dat er (kleine) verschuivingen zijn in het uitzendschema, die zich later op de avond kunnen opstapelen.

Bij Canvas is het probleem iets opvallender, aangezien we daar meerdere avonden per week verschillende live-programma's uitzenden. Denk bijvoorbeeld aan *Terzake*, *De Afspraak* en *Extra Time* op maandagavond. Dat zijn programma's die steeds vaker volledig live worden uitgezonden (en niet met een paar minuten vertraging, zoals vroeger vaker het geval was). Als elk programma een vijftal minuten uitloopt, wil dat zeggen dat we op het einde van de avond met een vertraging kampen van minstens 15 minuten (of meer). Eindredacties worden er regelmatig op gewezen dat ze de timing van hun programma's beter in het oog moeten houden.

Ook sportwedstrijden kunnen al eens voor een vertraging zorgen. Het is altijd een beetje gokken wanneer sportwedstrijden eindigen. Dat merkten we ook tijdens het WK voetbal, waarbij een koerswijziging in de richtlijnen voor de arbitrage ervoor zorgde dat verloren speltijd veel nauwkeuriger werd bijgehouden en toegevoegd op het einde van elke helft.

Daarnaast waren er ook dit WK weer heel wat wedstrijden die eindigden met verlengingen en penalty's. In dat geval verhuisde de wedstrijd dan vaak van Eén naar Canvas, zodat de geplande programma's op Eén niet in het gedrang kwamen. Op enkele klachten van kijkers na die niet doorhadden dat hun wedstrijd van kanaal was veranderd en dus claimden dat we de uitzending abrupt hadden stopgezet, kregen we hierover zeer weinig klachten.

In september 2022 werden er enkele wijzigingen doorgevoerd in het uitzendschema van Canvas, waardoor sportwedstrijden en een fictiereeks bijvoorbeeld niet meer op dezelfde avond worden geprogrammeerd.

**"De programma's van Canvas beginnen zelden op de aangekondigde tijd met als gevolg dat een programma opnemen praktisch onmogelijk wordt. Bijvoorbeeld Winteruur; ik heb dit seizoen al 3 aflevering moeten missen omdat ze niet op tijd beginnen en te vroeg of te laat eindigen. En terugkijken kan vanuit Nederland niet wegens blokkades. Kunnen jullie de programma's alsublieft laten beginnen zoals ze in de programmabladen zijn aangekondigd?"**

**"Dit is niet de eerste keer dat jullie het lappen! Aan het eind van een reeks wordt er voetbal uitgezonden die lang na de aangegeven tijd voortduurt en de opname van de laatste aflevering van een serie verknalt. Deze keer ben ik gelukkig nog wakker, maar voor wie vroeg met werken begint is dit een killer.**

**Je zit een hele reeks te volgen en bij de ontknoping ben je eraan voor de moeite. Achteraf zenden jullie dan de aflevering nog eens uit, op een NIET VOORAF meegedeeld tijdstip.**

**Voor Koning voetbal moet nu eenmaal alles wijken."**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 469

## 3.2
## BEROEPSETHIEK

### Privacy – Puntje van kritiek

*Puntje van Kritiek* was een satirisch programma op Radio 1 waarbij men op een ludieke manier aan de slag ging met klachten over VRT.

In één van de afleveringen hadden de makers van het programma zelf een klacht, namelijk over een podcast rond technologie waarin een zeer oud account en (te) simpel wachtwoord van Radio 1 werd gedeeld. Als tegenreactie haalden de presentatoren van *Puntje van Kritiek* een grap uit met een van de makers achter de bewuste podcast.

Hij werd opgebeld door de redactie van het programma, die zich voor de gelegenheid voordeed als de juridische dienst van VRT. VRT zou zogezegd een procedure starten tegen hem, aangezien hij een wachtwoord van Radio 1 openbaar had gemaakt. Daarop werd de man gevraagd om enkele persoonlijke gegevens (waaronder zijn volledige naam, adres en rijksregisternummer) te geven, wat hij ook deed. Dat gesprek werd opgenomen en de redactie bracht de podcastmaker op het einde van het gesprek ook op de hoogte van de grap. Ze vroegen hem of ze er iets mee mochten doen tijdens de uitzending. De maker ging akkoord.

Tijdens de uitzending werd het koret telefoongesprek uitgezonden, maar werden de persoonsgegevens van de podcastmaker onvoldoende geanonimiseerd, waardoor een groot deel van zijn adres en rijksregisternummer te horen waren. Daarnaast werd op sociale media ook een foto van de man gebruikt, om het item te promoten/in de verf te zetten. Dat zorgde voor heel wat reacties op Twitter en ook de man zelf diende een klacht in.

De klacht werd besproken met de redactie van *Puntje van Kritiek*, het nethoofd van Radio 1, de manager beroepsethiek en de Data Protection Officer van VRT. Er was daarnaast ook telefonisch contact met de betrokkene. Uiteindelijk werd beslist om het item offline te halen, aangezien de privacy van de persoon in kwestie was geschonden. Ook de (bewerkte) foto's van de betrokkene werden verwijderd.

We moeten erover blijven waken dat we niet losjes omspringen met de privégegevens van een gewone burger die geen publiek figuur is, ook al is er toestemming van die persoon om een item te maken rond een bepaald onderwerp. We hebben als VRT een grote impact, en de programma's die we maken bereiken een groot publiek. We zorgen ervoor dat persoonlijke gegevens worden geanonimiseerd wanneer dat nodig is.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 470

### Alcoholbeleid – WK Voetbal

Tijdens de wedstrijden van de Rode Duivels op het WK zorgde Sporza tijdens de rust voor wat ontspanning tijdens de spannende match. Zo ging Niels Destadsbader in het kader van *FC Weldoeners* de sfeer opsnuiven bij een lokale voetbalclub die hun vrijwilligers in de bloemetjes wou zetten. Tijdens de eerste wedstrijd van de Rode Duivels waren Niels en de ploeg te gast in een voetbalkantine waar de wedstrijd werd gevolgd. Tijdens de rust interviewde hij enkele supporters in de kantine, waaronder ook een man die duidelijk een glas teveel op had. Er werden verschillende mopjes gemaakt over het overmatig alcoholgebruik en dat zorgde voor een tiental klachten van kijkers, die van mening waren dat er op een té positieve manier over alcohol werd gesproken.

Alcohol in onze programma's is niet verboden, maar we engageren er ons als VRT wel toe niet gratuit met alcohol om te gaan. Het was inderdaad niet de bedoeling dat alcohol op deze manier in beeld werd gebracht en dit werd zo ook doorgegeven aan de makers van het item. Zij hielden hier rekening mee. We ontvingen na deze eerste reportage geen klachten meer over het alcoholgebruik in de uitzendingen.

> **"Het valt me de laatste tijd op hoe "normaal" er gesproken wordt over alcoholgebruik, en dat verrast me. Ik besef hoe ingebakken alcohol is in onze cultuur, en ik vind zeker ook niet dat we het moeten doodzwijgen of criminaliseren, maar naar mijn gevoel wordt het (bv tijdens de WK-uitzendingen) nu soms verheerlijkt. Vreemd voor een middel waar we toch allemaal van weten dat het schadelijk is voor gezondheid, zeker bij jongeren.**
>
> **Is daar een beleid rond binnen de VRT (breder dan VRT.NWS)? Wat is de visie hieromtrent?"**

> **"Bijzonder jammer vind ik het om te zien hoe jullie het overmatig gebruik van alcohol normaliseren en zelfs aanmoedigen tijdens de rust van België-Canada (fragment met Niels Destadsbader).**
>
> **Bij Vive le Vélo verschijnt er ook vaak een glas wijn in beeld, maar daar wordt ten minste geen beeld getoond van overmatig alcoholgebruik."**

## 3.3
## VRT MAX

Eind augustus veranderde VRT NU naar VRT MAX. Zoals dat vaker gaat bij aanpassingen naar een beter en groter aanbod kwamen hier een aantal kinderziektes naar boven. Aangezien VRT MAX tegelijk op verschillende platformen, browsers en besturingssystemen beschikbaar werd gesteld, lag het aantal klachten hierover aanzienlijk hoger dan de voorbije jaren. Op technologisch vlak moesten bepaalde kijkers een aantal aanpassingen doorvoeren om optimaal gebruik te kunnen maken van VRT MAX. Bij oudere kijkers zorgde dit voor enige frustratie en een grote toename van het aantal klachten.

De meest voorkomende klachten bestonden uit:

- Foutcodes 220, 201, 302 (DRM- of browsergerelateerd)
- Chromecast wil niet starten
- Airplay werkt niet (iOS 16 probleem)
- Melding: te jong (cookies verversen)
- App is niet meer responsive na afspelen programma (enkel iOS)
- Niet starten van video's via Telenet decoder (update nodig)
- Haperingen (bit-rate staat standaard te hoog ingesteld)
- Safari/Firefox geeft enkel zwart beeld (browser wisselen)
- Livestream speelt niet af (zie foutcodes)
- "Mijn lijst" onvindbaar/werkt niet (juiste link + iOS probleem)
- Koppelen TV werkt niet (juiste URL nodig)

Dit varieert van systeem tot systeem, waardoor deze klachten na verschillende updates bleven terugkomen. Bij het toevoegen van 2 extra bit-rates werd de standaard op 1080p gezet, wat bij veel kijkers op hun datalimiet stootte en zij daarom met haperingen te maken kregen:

**"Het herbekijken via VRT MAX (ik kijk via laptop) lukt langs geen kanten, het hapert steeds met alle series (thuis en het huis bv gaat dan weer wel) heb alles al gedaan wat voorgesteld wordt i.v.m cookies enzo maar niets helpt. Wat kan ik doen?"**

Ook het WK en de verschillende livestreams zorgden voor een toename in het aantal klachten. Hierbij was het vooral opmerkelijk dat kijkers die gebruik maakten van de Safari of Firefox browsers problemen ondervonden. Het tijdelijk wisselen van browsers kon dit gelukkig snel oplossen:

**"Ik zou graag de matchen van het WK kunnen volgen, maar de livestream wil maar niet werken. Hoe kan ik opnieuw de livestream werkende krijgen?"**

Onze kijkers in het buitenland wilden eveneens graag gebruik maken van onze livestreams om het WK te kunnen volgen, maar omwille van de uitzendrechten was deze stream enkel beschikbaar in België.

Tijdens het WK verblijf ik in het buitenland (UK). Kan ik via de Sporza livestream het WK bekijken of is dat niet mogelijk in het buitenland? Indien niet mogelijk, zijn er manieren om het WK te bekijken?

Kijkers die gebruik maken van Airplay merkten op dat de app na het bekijken van een programma vastliep of na enkele minuten steevast uitviel. De laatste versie van de iOS app (3.1.2) heeft dit opgelost waardoor deze klachten verder uitbleven.

**"Streamen met de iPhone via AirPlay naar AppleTv is absoluut onmogelijk, of heel soms lukt de reclame nog wel, en dan met veel moeite voor 5 seconden het programma zelf. Zowel de nieuwste versie van de app VRT MAX, als via de browser"**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 472

Verandering vergt enige aanpassing. Zo zorgde de vernieuwde en gebruiksvriendelijke lay-out ervoor dat kijkers moeite ondervonden om hun lijst met favoriete programma's terug te vinden of waren zij niet tevreden met het feit dat de categorieën voortaan onder de zoekfunctie terug te vinden zijn:

> **"Vroeger, op VRT NU, konden we bovenaan op "Categorieën" klikken. Zo kreeg ik meteen een heel goed overzicht van alle documentaires, of alle sportgerelateerde programma's. Nu VRT NU is verveld tot VRT MAX, kan dit niet meer"**

Deze klachten zijn eerder sporadisch en afhankelijk van welke programma's of livestreams op dat moment beschikbaar zijn, of welke nieuwe veranderingen doorgevoerd werden.

De klachten die blijven terugkomen, zijn die waarbij individuele platformen, besturingssystemen of browserinstellingen de kop opsteken. Deze komen herhaaldelijk terug omdat het VRT MAX-platform stelselmatig aan het uitbreiden is, met de toevoegingen van diverse nieuwe items (zoals de podcasts), alsook op nieuwe platformen en besturingssystemen, waardoor het een veel groter bereik heeft dan de voorbije jaren en dus meer kijkers met diverse systemen hier gebruik van maken.

> **"Ik zou graag op mijn grote tv VRT Max gebruiken. Daarvoor heb ik een Raspberry Pi 4 met Android tv als besturingssysteem. Daar heb ik dus de app VRT Max op geïnstalleerd, maar geen beeld."**

Dit is op lange termijn enorm positief, aangezien deze bugs met behulp van de feedback van onze kijkers, één voor één geneutraliseerd kunnen worden door middel van geregelde updates, waardoor het VRT MAX-platform niet enkel stabieler, maar ook veelzijdiger aangeboden kan worden. Onze hoop is dan ook dat deze klachten stelselmatig af zullen nemen.

### Website Klara – verdwijnen van de playlists

Deze zomer kregen de websites van onze radiozenders een update, waardoor ze beter aansluiten bij VRT MAX. We willen VRT MAX naar voor schuiven als dé luisterbestemming en de websites van onze radiozenders daarom ook beter op elkaar afstemmen. Dat had ook enkele gevolgen. Zo verdween de playlist op de website van Klara, net zoals ook op de andere websites van onze radiozenders geen playlists beschikbaarmeer zijn. Playlists zijn en blijven beschikbaar via Radioplus (een platform dat verder afgebouwd wordt), en zullen ook geïntegreerd worden in VRT MAX.

In tegenstelling tot de playlists op onze andere kanalen werd deze van Klara handmatig samengesteld (met veel info over de componist, het nummer, de uitvoerders, het album etc.), en konden luisteraars de playlist ook al op voorhand raadplegen.

Met de vernieuwing van de radiowebsites werd besloten om deze functionaliteit niet langer aan te bieden, aangezien de playlists globaal gezien (over alle radiomerken heen) weinig werd gebruikt, en toch heel wat onderhoud en werk met zich meebracht. De luisteraars van Klara uitten hun ongenoegen: we ontvingen een 80-tal klachten van luisteraars die op zoek waren naar hun playlists en/of ontevreden waren met de beslissing om ‘m niet meer in deze vorm aan te bieden. Ook de collega’s van Klara zelf kregen heel veel reacties binnen.

De luisteraars haalden hun slag thuis: in het eerste kwartaal van 2023 zullen de playlists opnieuw beschikbaar zijn via VRT MAX.

> **“Nog niet zo lang geleden konden we van de muziekstukken die op Klara werden geprogrammeerd/gedraaid de identificatiegegevens van de CD (van de uitgevoerde versie) terugvinden op de site. (Naam CD, muzieklabel, codenummer van de CD bij de platenmaatschappij, eventueel barcode, . . . ).**
>
> **Ofwel is dat in de huidige versie van de site vergeten, ofwel op een plek vermeld die ik nog niet gevonden heb. Misschien kan dat opnieuw toegevoegd worden bij de gegevens in de playlist?”**

> **“Alle playlists voor de dag zelf (en ev. voor morgen) terug op de website zetten, de hele dag door alles, niet enkel wat al uitgezonden werd, zoals jullie sinds vandaag doen - hoe is het mogelijk. waarom doen jullie in godsnaam zoiets zinloos, het ging toch prima zoals het was; nu kan je niet meer weten wat er komt”**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 474

## 3.4
## TECHNOLOGIE

### DAB+

Het afgelopen jaar waren er 90 klantencontacten over het radio-aanbod via DAB+, waarvan er 24 als klacht werden geformuleerd. Luisteraars die een klacht formuleerden ondervonden problemen met de ontvangst van VRT-radio via DAB+. Afhankelijk van verschillende factoren kan de ontvangstkwaliteit lokaal inderdaad verschillen: de huidige isolatienormen en keuze van bouwmaterialen spelen een rol, een bosrijke omgeving kan er ook voor zorgen dat een signaal zwakker doorkomt en ook zendmasten van andere omroepen kunnen ervoor zorgen dat een signaal niet zo goed doorkomt.

We geven luisteraars telkens enkele tips mee die van invloed kunnen zijn op de ontvangskwaliteit:

- U laat uw toestel best opnieuw naar de zenders zoeken met de antenne volledig uitgeschoven. Verplaats de antennepositie todat je geen onderbrekingen meer hoort.
- Uw radiotoestel een halve meter verschuiven, of in de buurt van een raam plaatsen, kan het probleem mogelijk al verhelpen.
- Verplaats de fysieke locatie van je ontvangen. Gebouwde structuren, zoals betonnen muren, kunnen de radiogolven blokkeren en kunnen zorgen voor een slechte ontvangst.
- We verwijzen ook naar de informatie op de website www.digitaleradio.be.

### Ondertiteling

Qua ondertiteling is er een duidelijk onderscheid tussen de grafische en inhoudelijke kant. Hier zijn het voornamelijk dezelfde 3 klachten die steevast terugkeren.

Kijkers die iets minder goed kunnen horen, zijn afhankelijk van deze ondertitels en hebben hun eigen voorkeur over hoe dit eruit zou moeten zien:

> **“Eerst en vooral mijn oprechte dank om alles van ondertitels te voorzien. Als dove persoon ben ik daarmee enorm geholpen. Maar waarom niet alles van een zwarte band voorzien?”**

We begrijpen dat witte ondertitels op een bleke achtergrond moeilijk te lezen zijn. Bij lange fragmenten probeert men dit wel op te lossen door het lettertype aan te passen, maar bij korte passages zal dat niet altijd het geval zijn. Een donkere achtergrond wordt zo veel mogelijk vermeden om het beeld niet te veel te bedekken. Wanneer er andere beeldinformatie (anderstalige ondertiteling) moet bedekt worden om de ondertitels leesbaar te maken wordt wel gebruik gemaakt van een zwarte of donkere achtergrond.

Kijkers die wel –of net géén- gebruik willen maken van de ondertitels stellen ook geregeld de vraag:

> **“Hoe zet ik de ondertiteling af? Ik vind het nl.irritant.”**



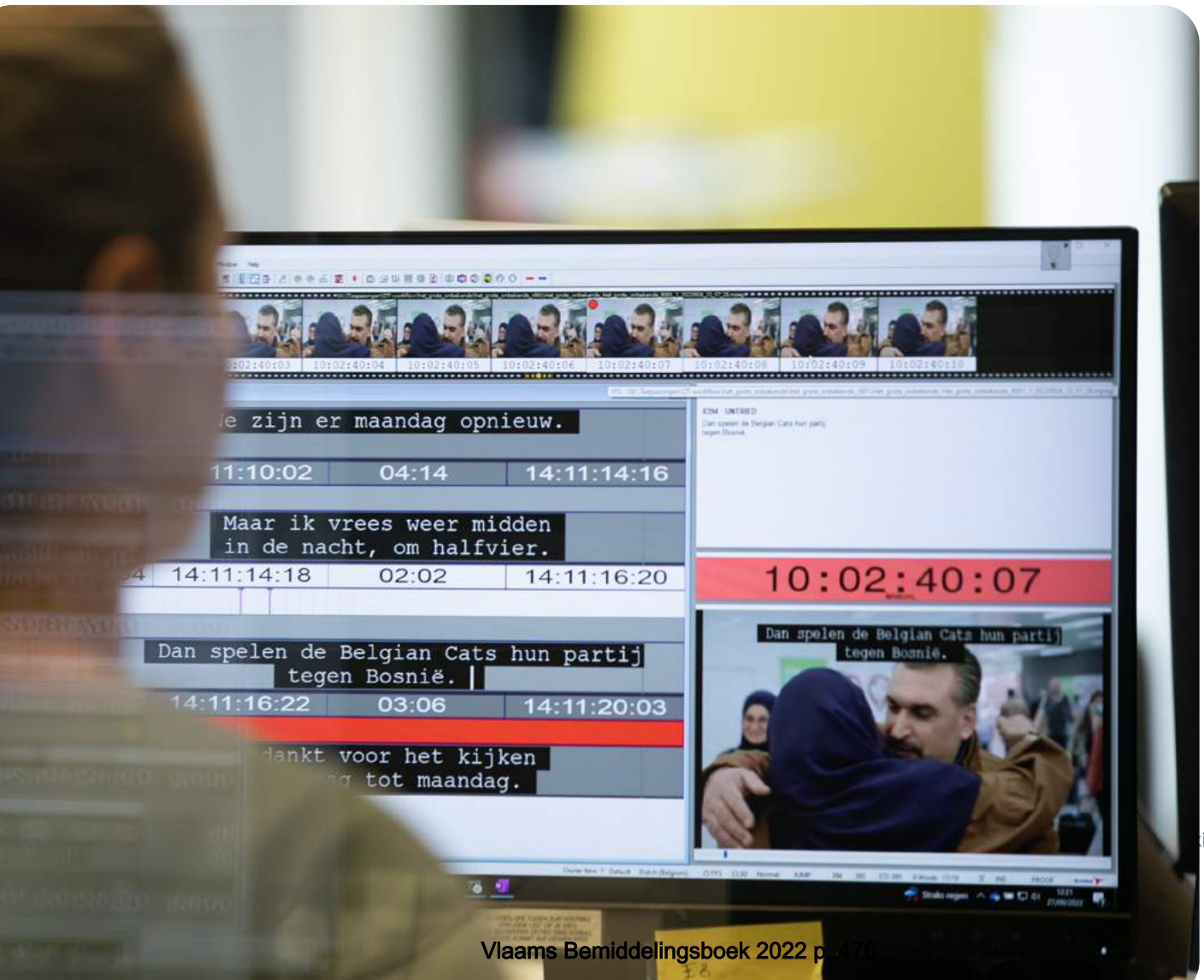
Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 475

Bij de meeste uitzendingen uit ons aanbod kan men onderaan in het videovenster op de knop “CC” duwen, deze staat naast het tandwieltje (of de terugspoelknop in de app). Op die manier kan men de ondertitels aan- en uitzetten. Via televisie kan dit eveneens via teletekstpagina 888.

Het grootst aantal klachtenm.b.t. ondertiteling komt echter van kijkers die het storend vinden dat de ondertiteling bij het Journaal niet synchroon loopt met wat er gezegd wordt:

> **“Ik ben in Tenerife en kijk uiteraard dagelijks naar VRT MAX, dat werkt prima, maar er is toch 1 ding dat mateloos irriteert en dat is de ongevraagde ondertiteling bij programma’s en hopeloos NIET synchroon is met de gesproken tekst**

De actualiteit die op voet opgevolgd moet worden en de live-interventies in het programma zorgen ervoor dat wij *Het Journaal, De Afspraak, Terzake* en de voetbalmatchen de laatste tijd niet met enkele minuten vertraging uitzenden. De ondertitelaars voorzien dus live ondertitels dan gebeurt het uiteraard wel eens dat de ondertitels wat vertraging oplopen. Het is helaas niet mogelijk om de ondertitels op voorhand te voorzien.



## 3.5
## BELEID

Regioprogramma's Radio2

Eind augustus kondigde Radio2 de komst van een nationale ochtendshow aan, gepresenteerd door Peter Van de Veire en Kim Van Oncen. Die nieuwe show houdt ook in dat de regionale ochtendprogramma's vanaf januari 2023 verdwijnen. Die beslissing bracht heel wat reacties teweeg, zowel in de media als bij de klantendienst. We registreerden een zeventigtal klachten.

In ons antwoord probeerden we deze bezorgde luisteraars duidelijk te maken dat de komst van een overkoepelende ochtendshow niet wil zeggen dat we minder zullen inzetten op nieuws uit de regio. Radio2 blijft het regionieuws brengen in de regionale nieuwsbulletins, en ook de middagprogramma's tussen 12 en 13 uur blijven behouden. Het ochtendprogramma met een regionale focus, komt in de plaats van vijf apart geproduceerde regionale programma's, en zal zeer sterk inzetten op regionale reporters, acties en live-uitzendingen. De nabijheid met de regio blijft in *Goeiemorgen morgen* zeer hoog, maar wel op een andere manier. In de rubriek *Margaux van de regio* bijvoorbeeld trekt Margaux Bogaert elke dag naar een andere plek in Vlaanderen, op zoek naar een boeiend verhaal uit één van de provincies.

Uit onderzoek is gebleken dat de manier waarop luisteraars regionieuws consumeren veranderd is: steeds meer mensen hebben nood aan een regionaal, digitaal aanbod op maat.

Een deel van de luisteraars heeft het ook moeilijk met de keuze voor Peter Van de Veire als presentator van die nieuwe ochtendshow. We hebben daar uiteraard begrip voor, aangezien verandering nu eenmaal altijd wennen is. Niet elke presentator zal bij elke individuele luisteraar altijd even hard in de smaak vallen. We proberen de luisteraars wel duidelijk te maken dat het publiek van Radio2 nog altijd op de eerste plaats zal blijven staan. Elke radiozender bij VRT heeft z'n eigen publiek, stijl en charmes. Wat Peter bij Studio Brussel heeft gedaan was anders dan wat hij bij MNM deed en ook zijn aanpak bij Radio 2 zal er zeker een zijn op maat van de luisteraars. We hopen dus dat de radio zal spreken en dat ook een pak 'non-believers' zullen merken wat Peters meerwaarde kan zijn, al beseffen we natuurlijk dat geen enkele presentator voor élk individu 'the perfect fit' kan en zal zijn.

> **"Ik ben al heel lang Radio2 Limburg luisteraar. Als Radio2 Limburg wordt afgeschaft, stop ik ook met Radio2 te beluisteren. Ook kan ik me niet indenken om naar die onnozelaar van een "Peter Van de Veire" te luisteren."**

> **Jullie kunnen dat toch niet menen dat de regionale zenders bij radio 2 aan de kant worden geschoven ? Dan nog voor 1 persoon die zeker niet geliefd is bij vele luisteraars!**
> **Het is met os belastingsgeld dat iedereen betaald wordt, hebben wij dan geen recht om iets in de pak te brokkelen ?**
> **Wat met de radiomakers die jullie aan de kant zetten ? Of zegt dat jullie niets ?**
> **Één ding is al heel zeker, radio 2 zal na 31 december 2022 veel luisteraars verliezen en eerlijk ? Hoe meer , hoe liever.**
> **Al onze vertrouwde programma's en radio makers moeten verdwijnen voor 1 persoon !**
> **Foei foei VRT !**

Publicatiebeleid VRT / F.C. De Kampioenen

In de zomer van 2022 verschenen er artikels in de pers waarin werd opgemerkt dat verschillende afleveringen van



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 477

F.C. De Kampioenen niet meer worden heruitgezonden en/of te bekijken zijn via VRT MAX. Deze artikels zijn niet nieuw, elke zomer komen ze terug en dat zorgt telkens voor een aantal klachten.

In de zomer van 2022 zagen we echter een ongeziene stroom aan klachten, wat merkwaardig was aangezien de bewuste afleveringen al langer uit het aanbod waren verdwenen. Daarnaast werd ook verkeerd bericht over het aftoetsen van de afleveringen. Zo was er sprake van een 'ethische commissie' die recent opgericht zou zijn om alle afleveringen onder de loep te nemen, maar dat klopte niet.

VRT heeft wel een programmacharter, dat vrij beschikbaar is op onze website. Dat charter geldt voor alle programma's en content op alle media (radio, tv, internet etc.), zowel voor interne producties, programma's van externe productiehuizen én aankoop. In dat programmacharter staan verschillende richtlijnen m.b.t. wat VRT uitzendt en de manier waarop we onze programma's produceren. We handelen niet in het luchtledige, maar houden rekening met het verwachtingspatroon van het publiek, de appreciatie van de actualiteit, het uitzendvenster, het genre etc.

Er is ook een interne programmacharterraad, die bestaat uit leden van verschillende netten en merken. Die raad toetst, op vraag van interne medewerkers of op basis van klachten, verschillende programma's af aan het programmacharter. Dat geldt zowel voor programma's die nog in de maak zijn, als voor programma's die reeds werden uitgezonden. Aangezien de leden van de raad geen publieke functie bekleden worden de namen van de leden niet bekendgemaakt, tot ergernis van enkele journalisten die ons de afgelopen zomer contacteerden.

We zenden een aantal afleveringen van *FC De Kampioenen* niet meer lineair uit. Dat kan verschillende redenen hebben. Zo zijn er afleveringen waarin gastacteurs spelen die intussen strafrechtelijk veroordeeld zijn (voor zedenfeiten). Dat geldt niet alleen voor *FC De Kampioenen*, maar ook voor andere programma's waarin deze acteurs een rol vertolken.

Daarnaast houden we ook afleveringen en programma's tegen het licht als blijkt dat taalgebruik, beelden of grappen in de tijdsgeest van vandaag ongepast kunnen overkomen. Tot eind september koos VRT ervoor om die afleveringen niet meer uit te zenden en online te plaatsen (na overleg met de programmacharterraad).

Eind september besloot de VRT directie haar publicatiebeleid aan te passen. Er werd besloten om 'de afleveringen waarin taalgebruik, situaties en handelingen aan bod komen die niet meer stroken met de normen en waarden van de huidige Vlaamse samenleving' opnieuw online aan te bieden op VRT MAX, weliswaar met een disclaimer. VRT wil daarmee de nuance rond programma's met een maatschappelijke gevoeligheid verhogen. De disclaimer geeft aan dat de content haaks staat op de tijdsgeest en waarden van de publieke omroep. De afleveringen zullen echter niet meer actief gepromoot worden en zullen ook niet meer uitgezonden worden op onze lineaire zenders.

**Jullie moesten jullie schamen he waarom de beste afleveringen van FC De Kampioenen schrappen, jullie doen mee met die woke mensen he voor mij is het zwarte Piet en niks anders schaam jullie. Zakkenvullers zijn jullie VRT!**

**Kunnen jullie eens stoppen met het censureren wegens embargo wegens racistische of stereotiepe opmerkingen of "foute" (gast-)acteurs!**
**Als belastingbetaler waardoor een deel van mijn belastinggeld wordt doorgestort aan de VRT wil ik niet dat jullie "politiek correctheid" door mijn strot rammen.**
**Waar zijn jullie mee bezig? Gaan jullie dan ook bepaalde delen van de geschiedenis wissen wegens "politiek niet correct"?**
**Kunnen die bekrompen personen die beslissen over deze censuur eens hun C4 geven aub.**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 478

# 4
# Felicitaties en complimenten

Je zou denken dat een klantendienst van een openbare omroep enkel vragen en klachten binnenkrijgt, maar niets is minder waar. We ontvangen wekelijks ook heel wat suggesties en complimenten. Een kleine greep uit de positieve berichten:

**Jullie programma 'Iedereen beroemd' is waanzinnig leuk! Bij het item 'Ontspoord' lig ik elke keer dubbel van het lachen. Deze acteur doet het super goed. Ik hoop dat jullie dit programma nog lang blijven maken.**

**Graag maak ik mijn felicitaties over betreffende de keuze van TV-reeksen. Ik het net de reeks 'Trigger Point' kunnen bekijken en het is een kwalitatieve reeks, Canvas-waardig. Ik hoop dat Canvas in de toekomst verder de gelegenheid blijft krijgen even kwaliteitsvol te werken en deze keuzes te maken. Alvast bedankt voor het mooie aanbod.**

**Ik wens via deze weg mijn appreciatie te tonen voor VRT MAX. Jullie hebben daarmee een mooi, stabiel en enorm gebruiksvriendelijk platform gecreëerd. Proficiat aan het hele team hierachter!**

**Aan de hele ploeg verslaggevers een pluim voor de kwaliteit waarmee jullie de kijker en luisteraar betrekken bij de koers en voor het correcte Nederlands in elk verslag.**
**Alle lof voor de wijze waarop José De Cauwer in een met smaak getinte taal de renners becommentarieert.**

**Gefeliciteerd met de podcast 'Kunst van het verdwijnen'! Ben reeds enkele keren gaan wandelen en beluister hem dan. Wat een genot! Ongelooflijk blij mee! Dikke pluim voor de makers!**

**Ik geniet van het commentaar tijdens de wedstrijden van het WK. Wat een kennis, af en toe een grap, maar zo kundig. Ik ben woonachtig in Nederland en ben een echte (H)ollander en keek voordien altijd naar de NPO. Leek me een mooi moment om u een dikke proficiat te wensen. Vooral zo doorgaan.**

**Hallo, ik ben al enkele jaren fan van MNM Party Mix & Match.**
**Ik vind het erg leuk dat ik de verschillende afleveringen kan beluisteren op jullie website! Dank u daarvoor en gefeliciteerd met het mooie werk!**

**Beste, bij deze willen wij u melden dat we als Vlaming echt wel fier en trots mogen zijn op onze VRT. Wat jullie met beperkte middelen realiseren is echt bewonderenswaardig en knap, waarvoor onze oprechte dank**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 479

en felicitaties! Ook willen wij nog meegeven dat we blij zijn met de comeback van Eddy Demarez, hij is en blijft een fantastische commentator.

Een felicitatie vanuit Den Haag voor de deskundige en positieve voetbalverslaggeving.  Er zijn er hier meer die graag Sporza kijken!

Ik wil Terzake hartelijk bedanken om nog eens aandacht te hebben voor de immorele wantoestanden in de zorg.

Ik wil jullie even zeggen dat ik het bijzonder waardeer dat jullie zich inzetten voor armoedeprojecten. Maak er een fantastische DWW van. Succes!

Bedankt voor jullie uitstekende commentaar bij het WK. Het lijkt voor sommigen mogelijk evident maar ik wil jullie echt bedanken voor jullie goede balans in informatie, beleving, taalgevoeligheid en humor tijdens het commentaar geven op de wedstrijden. Als je soms naar andere commentatoren luistert merk je soms dat het wat droog is of net heel geëxciteerd en bij jullie heeft dit net die goeie balans. Het maakt dat je echt de warmte en het plezier voelt van het samen kijken en toch ook de nodige objectiviteit.

Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 480

# 5
# Conclusies klachtenrapport 2022

1. **Het aantal klachten daalde**: er waren minder 'georganiseerde oproepen rond gevoelige thema's', maar we merkten vooral – en een grote schok is dat niet - dat het mediagebruik verandert. Daar waar mensen vroeger hun tv opzetten en een hele avond verknocht waren aan 1 zender (of hoogstens zapten tussen hun favoriete zenders) wordt er minder lineair gekeken. Door platformen zoals o.a. VRT MAX stellen meer en meer mensen hun eigen tv-avond samen, waardoor ze automatisch kiezen voor de tv-programma's, radioprogramma's en podcasts waar ze zelf zin in hebben. Als je iets kiest wat je echt interesseert zal je ook minder geneigd zijn om te klagen, tenzij er inhoudelijk iets flagrant onjuist zou zijn. Of tenzij je vindt dat de presentator teveel in zijn handen wrijft, om maar 1 van de vele voorbeelden te noemen. We zien anderzijds ook wel dat mensen meer en meer hun gal spuwen via sociale media. Je kan je mening quasi overal ventileren tegenwoordig en dat doen veel mensen dan ook. Het zou dus best kunnen dat een aantal 'klagers' nu al tevreden is als ze hebben kunnen ventileren via 1 of andere social media post.

2. **De vragen die we binnenkregen bleven quasi status quo**: onze bereikbaarheid is de jongste jaren enorm gestegen, desondanks bleef het aantal cases min of meer gelijk.

3. **VRT MAX genereert op jaarbasis het meeste vragen en klachten**: een steeds groter wordend platform dat zowel qua aanbod als qua gebruikers steeds groeit, dat impliceert ook veel vragen en klachten. Zeker in de beginfase waren er best veel kinderziektes, maar de ploeg van VRT MAX werkt hard om de vele –vooral technische vragen- zo snel mogelijk op te vangen. De samenwerking tussen de VRT Klantendienst en VRT MAX is een mooi voorbeeld van de weg die we in 2023 nog doorgedrevener willen opgaan: VRT MAX houdt de klantendienst zeer goed op de hoogte wat technische issues, opportuniteiten voor de toekomst en inhoudelijke wijzigingen betreft. Op die manier kan de klantendienst nog sneller en beter anticiperen en krijgen onze klanten een snel antwoord op hun vragen.

4. **De lineaire kijkers blijven het moeilijk hebben met grote programmawijzigingen** en al zeker als er – volgens sommigen- een te groot sportaanbod is.

5. **Een deel van ons publiek heeft het moeilijk met veranderingen**: een nieuwe show, een nieuw uitzenduur, een nieuwe quizmaster, … het blijft voor veel mensen even wennen.

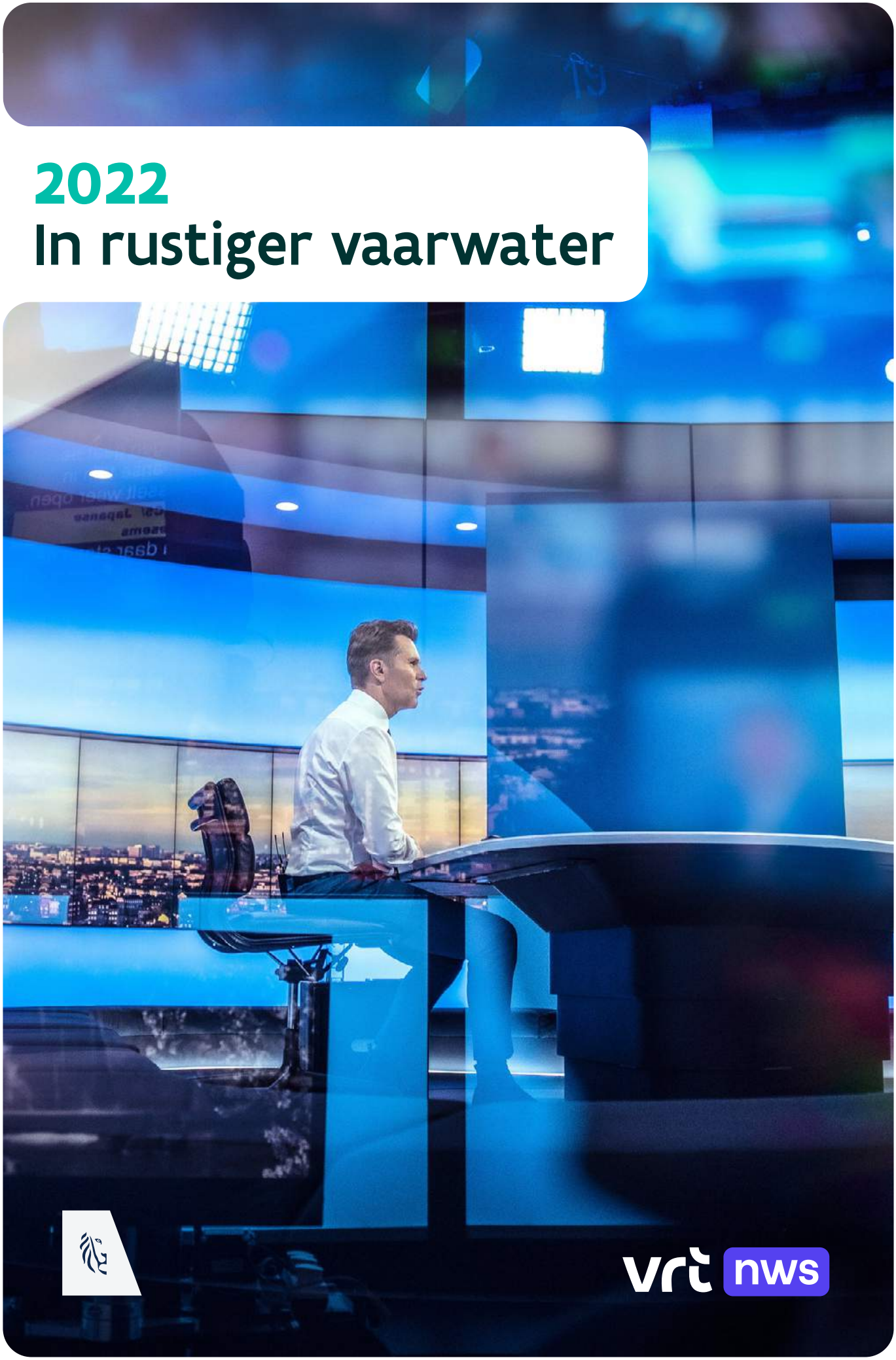
6. **Intern zetten we als klantendienst steeds vaker in op een 'proactieve aanpak'**: we proberen zoveel mogelijk informatie van onze zenders en programma's te vergaren nog voor het uitgezonden wordt. De korte lijnen die we intern uitgooien zorgen er steeds meer voor dat de juiste informatie snel doorstroomt, wat een snel en fijn klantencontact ten goede komt natuurlijk.

7. **We krijgen ook steeds meer complimenten** over de programma's en podcasts die we maken. Sinds kort zetten we ook wekelijks het 'compliment van de week' in de kijker.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 481

# 2022
# In rustiger vaarwater



# Inhoud


**Inleiding** **37**

**1. Minder mails na twee drukke coronajaren** **38**

**2. Algemene beschrijving van de reacties** **39**

2.1 Analyse van de contactnames 39

2.2 Wie contacteert de nieuwsombudsman? 39

2.3 Inhoudelijke thema's 40

*2.3.1 Corona: de laatste loodjes* *40*

*2.3.2 De oorlog in Oekraïne* *41*

*2.3.3. Energiecrisis* *42*

2.4 Welk programma van VRT NWS genereert klachten? 43

*2.4.1. Het Journaal* *44*

*2.4.2. De berichtgeving in het algemeen* *44*

*2.4.3. VRT NWS Website* *45*

*2.4.4. Duidingsprogramma's* *45*

2.5 Verdeling over beroepsethische criteria 46

2.5.1 Selectie 46

2.5.2 Smaak, toon en stijl 47

2.5.3 Onnauwkeurigheid 47

2.5.4 Partijdigheid 48

2.5.5 Onvoldoende kritisch 48

2.5.6 Maatschappelijke verantwoordelijkheid 49

2.6 Verdeling klachten per inhoudelijk thema 50

**3. Analyse van de gegronde reacties** **51**

3.1 Percentage gegronde klachten neemt licht toe 51

3.2 Gegronde klachten per programma 51

*3.2.1. Het Journaal* *52*

*3.2.2. VRT NWS Website* *53*

3.3 Gegronde klachten per ethisch criterium 54

*3.3.1 Onnauwkeurigheid* *54*

*3.3.2 Smaak/toon/stijl* *55*

*A. Interviews: onderbreken, moderatie -en interviewstijl* *55*

*B. Taalgebruik en taalkeuzes* *56*

*3.3.3. Privacykwesties* *56*

3.4. Taalfouten 57





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 483

**4. Contactnames met persoonlijk belang** **58**
4.1 Klachtenanalyse 58
4.2 Beoordeling en afhandeling van contactnames met persoonlijk belang 58
4.3 Nog enkele voorbeelden van klachten met persoonlijk belang 58
**5. Interactie door de redactie** **61**
**6. Aanbevelingen voor de redactie** **63**
6.1 Meer aandacht voor nauwkeurige berichtgeving 63
6.2 Steek correcties en aanvullingen niet te ver weg 63
6.3 Stel scherper op wat VRT NWS wil zijn 63
6.4 Interactie met mediagebruiker 63
6.5 Een performante zoekfunctie op VRT NWS 64
**7. Andere activiteiten** **65**
7.1 Workshops op de vloer 65
7.2 Outreach 65
7.3 Publicaties 66



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 484

# Samenvatting

- Na twee woelige coronajaren was het in 2022 een stuk rustiger in de mailbox van de nieuwsombudsman. Zelf maakte de nieuwsombudsdienst in 2022 enkele belangrijke veranderingen door. Na bijna zes jaar stopte Tim Pauwels als nieuwsombudsman van VRT NWS. Bert Lauwers, die zelf al geruime tijd deel uitmaakte van het nieuwsombudsteam, volgde Tim Pauwels op vanaf 1 januari 2023. Bert Lauwers wordt bijgestaan door een team van drie medewerkers.

- De nieuwsombudsman ontving in 2022 iets meer dan 7.400 mails, een duidelijke daling in vergelijking met 2021 (toen waren er ongeveer 12.700 contactnames). Zo'n 3.800 van alle mails waren echte klachten.

- Iets meer dan 80 procent van alle mailers kreeg een persoonlijk antwoord. In net geen 20 procent werd gebruik gemaakt van een standaardreply. Alle klachten werden wel gelezen en indien relevant, doorgestuurd naar gepaste aanspreekpunten op de redactie. Klachten met een persoonlijk belang werden altijd beantwoord.

- Klachten met persoonlijk belang zijn gestegen, naar 99. Ze konden in vrijwel alle gevallen via bemiddeling worden opgelost.

- Het gegrondheidspercentage steeg in 2022 opnieuw licht. Zo'n 9,6 procent van alle klachten werd gegrond verklaard (7,8 procent in 2021)

- Corona was opvallend minder aanwezig in de mailbox dan de voorbije twee jaar. Maar amper was corona weg, of daar was de oorlog in Oekraïne. Wat later kwam daar ook de energiecrisis bij, gevolgd door zorgen om gestegen prijzen.

- Het Journaal bleef het programma dat het meeste klachten genereert. Ook over de website VRT NWS kwamen heel wat klachten binnen. Vooral de vernieuwde lay-out die in de zomer geïntroduceerd werd, lokte reacties uit bij het publiek.

- Het meest aangehaalde beroepsethisch criterium bij klachten is "selectie". Ook de criteria "onnauwkeurig" en "smaak, toon en stijl" komen vaak voor.

- De grootste groep mailers reageert niet meer na een antwoord van de nieuwsombudsman. Wanneer er toch nog gereageerd wordt, is dit in 64 procent van de gevallen positief. In 36 procent van de gevallen is men niet tevreden.

- De reacties van het publiek werden geregeld besproken met de hoofdredactie, presentatoren, de eindredacteurs en de leidinggevenden op de themaredacties.

- 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.

- In 2022 publiceerde voormalig nieuwsombudsman Tim Pauwels 17 videoclips en schreef hij 6 columns.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 485

# Inleiding

Na twee jaren erg drukke jaren in de mailbox van de nieuwsombudsman, is het aantal contactnames in 2022 flink gedaald. Bij aanvang van het jaar verdween corona stilaan uit beeld.

Na corona volgde de Russische invasie in Oekraïne, met een oorlog die nu een jaar aan de gang is. De invasie in februari 2022 lokte een 700-tal contactnames uit, iets meer dan de helft daarvan waren klachten in verband met de berichtgeving. De andere helft bestond uit vragen, opmerkingen en suggesties.

Tegelijk groeide de bezorgdheid over hoge energieprijzen en gestegen levensduurte, en dat was duidelijk merkbaar in de mailbox. VRT NWS vervulde in dat opzicht de functie van 'meldpunt', om zaken aan te kaarten. Dat mag de redactie toch wel zien als blijk van vertrouwen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 486

# 1
# Minder mails na twee drukke coronajaren

In 2022 namen in totaal zo'n **7.400** mediagebruikers contact op met de nieuwsombudsman. Daarvan kregen 5.980 individuen een persoonlijk antwoord. Dat betekent dat er ongeveer 1.400 contacten werden afgehandeld met een standaardreply. Daarin wordt uitgelegd dat elke mail wordt gelezen en doorgegeven aan relevante aanspreekpunten op de redactie, maar dat het niet altijd mogelijk is om een individueel antwoord te schrijven.

De meeste mailers kregen dus wel degelijk een antwoord op maat. Het gaat om 80 procent van alle contactnames. Personen die vooral hun eigen mening over een welbepaald onderwerp kenbaar maakten, kregen al sneller een standaardreply.

Het aantal **contactnames met persoonlijk belang** steeg naar een recordhoogte. Er namen in 2022 **99** mensen met een persoonlijk belang contact op met de nieuwsombudsman. De meeste van die contactopnames betroffen echte klachten. Voor een uitgebreide bespreking verwijzen we naar "Hoofdstuk 5: Contactnames met persoonlijk belang."

| | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Contacten** | 7.404 | 12.671 | 12.786 | 5.574 | 4.795 |
| **Klachten** | 3.797 | 6.863 | 7.551 | 3.900 | 2.831 |
| **Gegronde klachten** | 365 (9,6%) | 538 (7,8%) | 687 (9,1%) | 691 (17,7%) | 599 (22%) |
| **Persoonlijk belang** | 99 | 65 | 85 | 73 | 49 |
| **Persoonlijk belang gegrond** | 40 | 11 | 37 | 38 | 28 |
| **Persoonlijk belang ontevreden** | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 |

Deze cijfers maken abstractie van een honderdtal zgn. 'veelklagers' (Mensen die zeer frequent mails sturen zonder persoonlijk belang, maar met een uitgesproken mening over de berichtgeving of - meestal - over het onderwerp dat in de berichtgeving werd behandeld.)

Het aantal contacten van 'veelklagers' verminderde tot 1.087 (1.332 in 2021). Hun klachten worden altijd gelezen maar alleen beantwoord als de klager een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foute aanname van de klager. 198 contacten van 'veelklagers' werden zo nog individueel beantwoord en zijn dus mee opgenomen in de algemene cijfers. Dat laatste geldt ook voor 133 mails die een standaardreply kregen.

756 mails werden gelezen maar daarna geannuleerd, meestal omdat ze een mening bevatten maar geen concrete klacht over de berichtgeving van VRT NWS. Deze praktijk werd in de voorbije jaren besproken met de Vlaamse Ombudsman.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 487

# 2
# Algemene beschrijving van de reacties

## 2.1
## ANALYSE VAN DE CONTACTNAMES

- Na twee coronajaren die zorgden voor een hoge vraag naar interactie, is het aantal mails sterk gedaald. In 2022 namen in totaal 7.404 personen contact op met de nieuwsombudsman.
- Het aandeel van de **klachten** in het totale aantal mails is 51 procent. De dalende trend blijft zich op dat vlak doorzetten.
- Er kwamen opvallend meer **suggesties** binnen dan in 2021 (17 procent tgov 12 procent). Zeker de energiecrisis genereerde een groot aantal suggesties.
- Het aantal **vragen** daalde opnieuw. Van net geen 11 procent in 2021 naar 9 procent in 2022.
- Na twee jaar nam het aandeel **meningen** ook opnieuw af (5 procent tgov 10 procent). Het einde van de coronacrisis speelt hier zeker een rol.
- Het aandeel **felicitaties** steeg dan weer licht van 1,4 procent naar 2 procent.
- Er komen elk jaar meer **taalfoutmeldingen** binnen. In 2022 ging net geen 2 procent van alle contactnames over een taalfout. In 2020 ging het nog maar om 1,3 procent van alle contacten. Taalfouten kunnen ook gemeld worden via de knop “Fout opgemerkt” op de website.
- Het aantal algemene **meldingen** steeg opnieuw aanzienlijk. Van net geen 9 procent vorig jaar naar 14 procent in 2022. Veel meldingen gingen over technische problemen met de website of de app van VRT NWS.

Het aantal klachten dat als gegrond werd beoordeeld steeg opnieuw wat in vergelijking met vorig jaar. 9,6 procent van alle klachten werd gegrond verklaard. In 2021 was dat slechts 7,8 procent. De kwaliteit van klachten ging er dus opnieuw wat op vooruit.

## 2.2
## WIE CONTACTEERT DE NIEUWSOMBUDSMAN?

De mediagebruikers die de nieuwsombudsman contacteren zijn niet representatief voor het publiek van de VRT of VRT NWS. Nog steeds is het overgrote deel van de mailers mannelijk (net geen 74 procent). Vrouwen nemen contact op in 25 procent van alle gevallen. Bij iets meer dan één procent van alle contacten 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 liggen in de lijn van 2021.

| | M | V | X |
|---|---|---|---|
| **2021** | 70% | 27% | 3% |
| **2022** | 74% | 25% | 1% |

Er worden verder aan de mailers geen sociodemografische gegevens gevraagd. Afgaande op de namen blijft de inschatting dat het gaat om een wat ouder publiek en hebben de mailers meestal een autochtone achtergrond.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 488

## 2.3
# INHOUDELIJKE THEMA'S

### 2.3.1. CORONA: DE LAATSTE LOODJES

In 2022 nam het aantal mails ivm corona gestaag af, net zoals de coronacrisis zelf wegebde. Helemaal verdween dit onderwerp (nog) niet. Zeker in het begin van 2022 dook corona nog geregeld op. We ontvingen in totaal net geen 600 mails over corona, iets minder dan een tiende van het totaal aantal contactnames.

Sommige kijkers vonden dat VRT NWS te veel aandacht had voor minderheidsopinies, anderen vonden die aandacht dan weer ondermaats. Ook vonden sommigen dat de berichtgeving rond corona te snel te positief was.

Voorbeeld 1: Minderheidsopinies komen te veel aan bod

> **"Het nieuws wordt te vaak belicht vanuit minderheidsopinies. Deze krijgen zoveel aandacht en een platform; wellicht omdat ze niet stilzwijgend zijn en dus per definitie niet saai voor het nieuws. Misschien moet de openbare omroep ook meer moeite doen om de stilzwijgende opinie, die vaak de meerderheid is, op zijn minst hier tegenover te stellen".**
>
> 00239097 Minderheidsopinies worden te veel belicht

Voorbeeld 2: Eenzijdige berichtgeving over betoging tegen coronamaatregelen

> **"Eens te meer wordt bij een belangrijke gebeurtenis (vreedzaam protest van 50.000 ontevreden burgers) enkel gefocust op het negatieve, in dit geval de rellen. Geef op zijn minst evenveel aandacht aan de grieven van deze mensen. Men negeert hier duidelijk de grote zwijgende massa en vergeet blijkbaar dat iedere aanwezige demonstrant staat voor misschien wel 10 of 20 thuisblijvende eveneens ontevreden burgers met dezelfde grieven. Dit kan je moeilijk onpartijdige berichtgeving noemen".**
>
> 00235018 Waarom geven jullie alleen aandacht aan de rellen?

Voorbeeld 3: Berichtgeving over corona is te positief

> **"Ik ben de huidige goede nieuws show rond Corona spuugzat. De politiek, de media en zelfs de wetenschappers lijken zelfs bijna euforisch en slaan zich op de borst hoe goed ze het wel doen. Alleen de bemoedigende cijfers worden nog getoond. De minder fraaie cijfers worden al zelfs weken niet meer vermeld, de dodencijfers al maanden niet meer. Vreemd .. zeer vreemd vind ik dit".**
>
> 00238792 Ik ben de goed-nieuwsshow spuugzat



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 489

## 2.3.2 DE OORLOG IN OEKRAÏNE

Naast corona was ook de oorlog in Oekraïne één van de belangrijke onderwerpen in de mailbox van de nieuwsombudsman. We ontvingen in totaal 726 mails over Oekraïne, om en bij een tiende van het totaal aantal contactnames. In iets meer dan de helft ging het daarbij om echte klachten.

Zeker in de beginperiode van de Russische inval in Oekraïne reageerden heel wat mensen op de verslaggeving van VRT NWS. Zo was niet iedereen tevreden met de toon en aanpak van bepaalde berichtgeving. In het begin van het conflict kwamen er opmerkingen over eenzijdige berichtgeving ten voordele van Oekraïne. Sommige mediagebruikers vonden dan weer dat er te veel aandacht was voor de oorlog, anderen bleven op hun honger zitten. Soms kwam ook desinformatie rond de oorlog terecht in onze mailbox.

### Voorbeeld 1: Eenzijdig de kaart pro-Oekraïne

**"Dat jullie berichtgeving over de oorlog in Oekraïne zeer eenzijdig is werd reeds meerdere keren bewezen. Alles wordt in het werk gesteld om de Russen in een zo slecht mogelijk daglicht te stellen. Het laatste bewijs is het rapport van Amnesty International over de gebruikte oorlogsmethodes van de Oekraïners (militaire posten plaatsen waar burgers wonen) Blijkbaar past dit niet in jullie optiek van "eerlijke berichtgeving". (...)**

00260906 berichtgeving zeer eenzijdig

**"De oorlog in Oekraïne wordt mijns inziens héél vaak en vanuit een bepaalde invalshoek geportretteerd, waarbij steevast een wit/zwart verhaal geschetst wordt waarin de Oekraïners de "goeden" zijn en de "Russen" de slechten en dit terwijl de waarheid (zoals altijd) vermoedelijk ergens in het midden ligt...**
**(...)**
**Oorlogsmisdaden worden vaak door beide kampen begaan maar ze worden nu unaniem toegewezen aan de Russen. Alsof de Oekraïners hier niet toe in staat zijn..."**

00251798 De oorlog in Oekraïne wordt wit/zwart voorgesteld

Antwoord van de nieuwsombudsman, onder meer via deze clips:

- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/02/24/zien-we-het-conflict-in-oekraine-te-zwart-wit-onpartijdigheid-i
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/04/07/hoe-kan-je-onpartijdig-zijn-over-de-moorden-in-boetsja/

### Voorbeeld 2: Waarom gebruiken jullie "Kiev" en niet "Kyiv" (in totaal kwamen hierover ongeveer 40 klachten binnen)

**"Gezien de huidige oorlog kan men voortaan Kyiv gebruiken i.p.v. Kiev uit respect voor de bevolking van Oekraïne? Verschillende buitenlandse media hebben dit reeds beslist, kan dit bij de VRT ook?"**

00240896 Kan VRT ook Kyiv gebruiken ipv Kiev?

Uit het antwoord van de nieuwsombudsman:

"Wat betreft uw opmerking over de benaming van steden; het gaat hier niet over de Oekraïense of de Russische benaming van steden, wel over de Nederlandse benaming. Exoniemen bestaan nu eenmaal.

"Kiev" is in het Nederlands de gangbare naamvorm, terwijl "Kyiv" de door de VN aanbevolen transliteratie van de Oekraïense naam is. "Kyiv" is ook taalkundig correct en het Oekraïense ministerie van Buitenlandse Zaken voerde ook een campagne om die versie internationaal te gebruiken. De keuze van de redactie om "Kiev" te blijven gebruiken, heeft niets met partijdigheid te maken maar alles met herkenbaarheid. Dat is vooral voor de website belangrijk. Meer mensen googelen sneller "Kiev" dan "Kyiv". Wanneer VRT NWS "Kyiv" zou gebruiken, zouden artikels moeilijker terug te vinden zijn.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 490

(...)
U bent niet de enige die ons deze vraag stelt. U vindt er meer over in deze bijdrage: Waarom schrijft VRT NWS "Kiev" en niet "Kyiv" zoals de Oekraïners het zelf spellen? | VRT NWS: nieuws

Voor namen van steden die nog niet ingeburgerd zijn in Vlaanderen wordt wel de Oekraïense naam gebruikt: bv. Lviv, Dnipro, ..."

**Voorbeeld 3: Muziekbedjes onder oorlogsbeelden worden niet gesmaakt (in totaal kwamen hierover 10 klachten binnen)**

> **"Ik wou bij deze toch even kort melden dat ik de muziekjes onder sommige fimpjes niet enkel als storend ervaar. Ze geven me ook het gevoel dat ik een kleuter ben die op ieder moment geëntertaind dient te worden. Ik , en velen rond mij kunnen heus een filmpje van 30 seconden uitkijken zonder dat er een soundtrack wordt onder geplaatst. In het geval van oorlogsbeelden zoals in onderstaand filmpje is het niet enkel storend, het heeft gewoon iets vies. Tot daar mijn opmerking."**
> 00242276 Muziek onder oorlogsbeelden stoort me

De nieuwsombudsman publiceerde de volgende videocolumn n.a.v. deze klachten:
https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/03/waarom-zegt-vrt-kiev-niet-kyiv-en-waarom-moet-er-muziek-op-oorl/

## 2.3.3. ENERGIECRISIS

Een derde en laatste thema dat in 2022 vrij vaak terugkwam, was de energiecrisis. Zo'n **320 mails** gingen over energie. Dat aantal ligt fors lager dan de mails over corona of Oekraïne. Mails over de energiecrisis kwamen vooral binnen vanaf september 2022.

De meeste mails over de energiecrisis waren geen klachten maar vragen, meldingen, verzuchtingen en suggesties. Veel burgers contacteerden de nieuwsombudsman met getuigenissen over hun eigen energiefactuur of met de vraag om meer duiding te geven bij beslissingen van de overheid.

**Voorbeeld 1: Ongerustheid over de energiecrisis**

> **"Zoals vele gezinnen in Vlaanderen denk ook ik de laatste tijd ook veel aan de stijgende energieprijzen en wat dit allemaal met zich meebrengt. Ik betaal op dit moment een vast bedrag van 145 euro aan mijn energieleverancier, berekend op het verbruik van vorig jaar. Dit betekent dat ik op het einde van het jaar een afrekening krijg zonder te weten hoeveel ik nu verbruik. Ik ben dus heel benieuwd hoeveel mijn energiefactuur gaat zijn en zoals elke Vlaming probeer ik mijn energieverbruik te verlagen. Alleen heb ik er het gissen naar hoe ik dit het beste doe en wat er in mijn huishouden veel of weinig verbruikt. Hoeveel verbruik ik bijvoorbeeld voor het nemen van een warme douche? Of voor het koken van een maaltijd op mijn gasvuur? Ik vermoed dat het gebruik maken van een chauffage het meest verbruikt, maar ook dit weet ik niet zeker. Als dit op een of andere manier zou kunnen omgezet worden in cijfers denk ik dat het voor veel Vlamingen duidelijker wordt om te bepalen hoe (en op wat) ze kunnen besparen de komende tijd. Ik denk dat dit voor veel Vlamingen iets is waar ze antwoord niet van weten."**
> 00266150 Stijgende energieprijzen



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 491

### Voorbeeld 2: Suggestie ivm berichtgeving over de energiecrisis

**"Er worden veel discussies gevoerd over de kost van het leven en energiekosten, we horen overal de vraag over maatregelen, ook in programma's zoals terzake en de afspraak maar er is 1 groep waarover er in deze programma's zo goed als geen aandacht is.**
**Alleenstaanden ZONDER kinderen, af en toe wordt dit eens aangekaart voor 1mn en dan gaat het terug over mensen met kinderen en hoe we hen kunnen steunen.**
**Als alleenstaande met een gemiddeld loon val ik overal buiten geen steun voor energie , hoogste belastingdruk en geen vertegenwoordiger die het voor ons opneemt in de politiek of in de media.**
**Ga aub de uitdaging eens aan om hier met een politieker over te praten zonder dat jullie of de praatgasten direct afdwalen naar alleenstaanden met kinderen".**

00266178 Meer aandacht voor alleenstaanden is noodzakelijk

### Voorbeeld 3: Vraag over energiepremie

**"Waar kan ik terecht met vragen rond de energiepremie? Ik vraag me namelijk af of ik deze kan weigeren. Ik lees dat je als je teveel verdient, de premie toch zal ontvangen maar via de belastingen moet terugbetalen tegen "verhoogd" tarief. Je zou 220 euro moeten terugbetalen voor de 191 euro die je krijgt. Straf eigenlijk. Je krijgt iets dat je niet wenst en moet dan later meer terugbetalen .**

**Ik stel me ook tweede vraag: dus mensen die teveel verdienen maar weinig spaartegoeden / bezit hebben moeten later meer terugbetalen tegenover mensen die bv gepensioneerd zijn en automatisch 'te weinig' verdienen maar miljoenen spaartegoeden en ander bezit hebben? Vreemde logica om 'rijk' te gaan meten..."**

00273836 Vragen ivm energiepremie

## 2.4
## WELK PROGRAMMA VAN VRT NWS GENEREERT KLACHTEN?

De verdeling van de klachten tussen de diverse programma's van VRT NWS is zeer gelijkmatig. Uitschieters zijn het Journaal en de categorie 'Algemeen'. Bij die laatste categorie gaat het om kritiek op het geheel van het VRT NWS-aanbod. Op de derde plaats volgt de website van VRT NWS
.

| 2022: KLACHTEN PER PROGRAMMA | |
|---|---|
| Het Journaal | 31% |
| Algemeen | 24% |
| VRT NWS Website | 20% |
| De Afspraak | 6% |
| De Zevende Dag | 5% |
| TerZake | 5% |
| Radionieuws | 3% |
| Radio 1 duiding | 2% |
| Karrewiet | 1% |
| Pano | 1% |
| Sociale Media | 1% |



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 492

| | |
|---|---|
| Radio 2 regionieuws | 0,3% |
| Villa Politica | 0,3% |
| Sportweekend | 0,2% |
| De Markt | 0,1% |
| Speciale Projecten (bv. Het Jaaroverzicht) | 0,1% |

### 2.4.1. HET JOURNAAL

Het aandeel klachten dat specifiek betrekking heeft op het Journaal blijft ongeveer op hetzelfde niveau als het jaar ervoor: **31 procent** in 2022 tgov 32 procent in 2021. Hiermee blijft het Journaal het programma dat de meeste klachten genereert. In tegenstelling tot de website, waar een eigen interactiemogelijkheid is voorzien voor klachten en/of opmerkingen, heeft het Journaal dat niet. Dat verklaart waarschijnlijk ook het hoge aantal klachten. Het Journaal is daarnaast één van de best bekeken programma's van VRT NWS, ook dat speelt een rol.

In absolute cijfers contacteerden 983 mensen de nieuwsombudsman met een klacht over het Journaal. Dat is een stuk minder dan vorig jaar, toen corona nog volop de actualiteit beheerste.

Van die **983 klachten** werden er **151 gegrond** verklaard. Dat is 15 procent. De gemiddelde inhoudelijke kwaliteit van een klacht over het Journaal lijkt daarmee opnieuw wat toe te nemen en zit opnieuw op het niveau van 2019 (toen ook 15 procent). In 2020 betrof het 11 procent en in 2021 zelfs maar 8 procent.

Er is opnieuw een verschuiving merkbaar in het criterium van de klachten. In 2021 leidde een kettingmail over Israël-Palestina ertoe dat klachten over partijdigheid de grootste categorie vormde voor het Journaal. In 2022 gingen de meeste klachten over **selectie**, net zoals in 2020. Het gaat daarbij voornamelijk over mensen die ons contacteren omdat ze niet akkoord gaan met de onderwerpen die al dan niet aan bod komen in het Journaal en de volgorde waarin ze worden gepresenteerd. Ook zijn kijkers het niet altijd eens met de tijdsduur van sommige nieuwsitems. Zo vonden opvallend veel kijkers dat het WK voetbal in Qatar te veel aandacht kreeg in het Journaal:

> **"Ik begrijp dat voetbal belangrijk is voor een grote groep van de Vlamingen. Maar is het nu echt nodig om het journaal van 19u telkens met het wereldkampioenschap te beginnen? Dit hoort toch bij sport? Is voetbal belangrijker dan bv. de oorlog in Oekraïne ?"**
>
> 00277862 Waarom opent het journaal met voetbal?

> **"Ik stel vast dat na 1 maand voetbalterreur op vrt men het nodig vindt de helft van het 8 uur journaal te vullen met Messi-reportages 2 dagen na het einde van de wereldbeker. Waarbij ik mij nog niet uitspreek over de noodzakelijkheid om een evenement in een land waar mensenrechten niet gerespecteerd worden, een maand aandacht te geven. Maak hier aub dringend een einde aan".**
>
> 00282318 Wereldbeker krijgt te veel aandacht

### 2.4.2. DE BERICHTGEVING IN HET ALGEMEEN

De categorie "Algemeen" wordt toegekend aan klachten die veelal het gehele nieuwsaanbod van VRT NWS betreffen, of mails die meerdere programma's vermelden of mails die helemaal niet gaan over de berichtgeving van VRT NWS. **761 klachten** kregen het label "algemeen". Dat komt neer op **24 procent** van alle klachten.

Deze klachten missen vaak concrete elementen om er ook werkelijk mee aan de slag te gaan en ze voor te leggen aan de redactie. Dat neemt niet weg dat algemene kritiek soms geheel of ten dele terecht kan zijn.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 493

## 2.4.3. VRT NWS WEBSITE

De website van VRT NWS was goed voor **20 procent** van alle klachten. In absolute cijfers gaat het om **628 klachten**. De vernieuwde lay-out van de website lokte afgelopen zomer opmerkelijk veel reactie uit. Niet iedereen vond de vernieuwing ook een verbetering. Alle reacties werden verzameld en bezorgd aan de hoofdredactie en ontwikkelaars van de website.

**"De nieuwe lay-out van de VRT NWS-website vind ik een grote ontgoocheling. Ik snap dat VRT mee moet in het verhaal om nieuws flashy, toegankelijk en snel te maken, maar als ik maar 3 artikelen kan zien met 3 foto's op een 4k scherm, dan zit er toch iets heel erg mis.**
**Foto's: heel graag, dank u, maar liefst kleiner en meer content op het scherm. Jullie vorige website was de perfecte mix tussen toegankelijkheid en overzichtelijkheid. De nieuwe website heeft een TE groot HLN gehalte!**
00257958 Redesign is niet functioneel

## 2.4.4. DUIDINGSPROGRAMMA'S

De drie duidingsprogramma's van VRT NWS (De Afspraak, De Zevende Dag en TerZake) genereren elk ongeveer evenveel klachten. **De Afspraak** is goed voor **6 procent** van alle klachten, **De Zevende Dag en TerZake** zijn allebei goed voor **5 procent**. Er kwamen opvallend minder klachten binnen over onderbrekingen. In 2021 ontving de nieuwsombudsman in totaal iets meer dan 420 klachten over onderbreken, in 2022 waren het er nog maar **138**.

Vooral de keuze van studiogasten lokt wel eens reactie uit. Ook de uitspraken van studiogasten in de duidingsprogramma's genereren geregeld klachten, hoewel de redactie zelf niet verantwoordelijk is voor wat studiogasten zeggen.

**"Het panel in 'De Afspraak' over de stagiaire/lerares met hoofddoek was niet evenwichtig: naast de dame zelf, een gelovige(!) vertegenwoordiger van het katholiek onderwijs, een woke radiopresentatrice, en de voorzitter van Vooruit, die diplomatisch moet schipperen omdat zowel leden als kiezers van zijn partij hierover zeer verdeeld zijn.**
**Waar waren bv. Lucas Vandertaelen, Maarten Boudry (verdedigers van de laïciteit) of Darya Safai? Ook progressieve moslima's laken trouwens de houding van o.a. 'regressief links' over de hoofddoek, zoals de Turks-Duitse vrouwelijke imam Seyran Ates".**
00276204 Panel in De Afspraak was niet evenwichtig samengesteld

Geregeld vindt de ene kijker dat een welbepaalde gast niet voldoende kritisch werd bevraagd, de andere kijker vindt dan weer dat een gast net te hard werd aangepakt.

**"Dit was geen interview maar een kruisverhoor ! Tot 3 maal toe heeft mevr. Cools geprobeerd om een mea culpa los te peuteren. Professionaliteit was ver te zoeken, het leek eerder op een persoonlijke vendetta. Gelukkig heeft mr. De Wever haar beschuldigingen perfect en met veel geduld kunnen counteren. Scoren is het enige wat telt voor de dames Cools en Beck ! En de mensen voortdurend met een onbenullige opmerking onderbreken, daar zijn ze ook heel goed in".**
00247448 Interview in TerZake met Bart De Wever was een kruisverhoor



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 494

## 2.5
# VERDELING OVER BEROEPSETHISCHE CRITERIA

Net zoals in 2020 en 2021 vormden in 2022 zgn. "**selectieklachten**" de grootste groep. Bijna **40** procent van alle klachten gaan over selectie. Klachten over "**smaak, toon en stijl**" (25 procent) en "**onnauwkeurigheid**" (18 procent) vervolledigen het lijstje van meest aangehaalde criteria.

| 2022: KLACHTEN PER BEROEPSETHISCH CRITERIUM | |
|---|---|
| Selectie | 38% |
| Smaak/toon/stijl | 25% |
| Onnauwkeurig | 18% |
| Partijdig | 7% |
| Onvoldoende kritisch | 6% |
| Maatschappelijke verantwoordelijkheid | 1,5% |
| Privacy | 1,5% |
| Gebrek aan goede trouw | 0,5% |
| Uitleg | 0,5% |
| Niet te catalogeren | 2% |

## 2.5.1 SELECTIE

We spreken van een selectieklacht wanneer een klager bijv. vindt dat een bepaald standpunt of onderwerp onvoldoende aan bod is gekomen. Sommige kijkers en lezers vinden al snel dat het niet vermelden van bepaalde details in een nieuwsverhaal misleidend is. Evenwel, een "plicht tot volledigheid" voor journalisten bestaat niet. De nieuw aangestelde nieuwsombudsman schreef daarover recent volgende column:

Over PKK-vlaggen, brandende auto's in Brussel, hoofd- en bijzaken | VRT NWS: nieuws

Selectieklachten blijven moeilijk gegrond te verklaren. De redactie is autonoom, wat maakt dat ze volledig vrij is in de nieuwsselectie. Dat neemt niet weg dat verzuchtingen, vragen en suggesties van het publiek wel degelijk worden overgemaakt aan de redactie.

Voorbeelden van selectieklachten waarvoor de nieuwsombudsman begrip had en de klacht gegrond verklaarde:

### Voorbeeld 1: Het Journaal opent met Oscar-incident

**"Het stoort mij enorm dat een bericht over de Oscaruitreiking als eerste item van jullie nieuws aan bod komt.Pas daarna een verslag over Oekraïne en de onmenselijke toestanden daar. Diep ontgoocheld over de Openbare Omroep. De Nederlandse omroep behandelde het incident niet als hoofditem".**

00245048 Waarom opent het nieuws met faits divers



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 495

**Voorbeeld 2: VRT NWS bericht over het incident met professor van de Universiteit Antwerpen.**

**"Moeten er geen regels opgesteld worden of de nationale media zomaar alles van Twitter, facebook mag verheffen tot nationaal nieuws.**
**Bijvoorbeeld als iemand een filmpje op fb zet. Dat is allemaal niets zelfs als er heel wat discussie op fb ontstaat. Totdat natuurlijk de nationale media dit publiceren. Dan gaan bijvoorbeeld de bazen van de betrokkenen in de filmpjes maatregelen nemen. Alleen omdat het in de nationale media is gekomen…**
**Kan dat zo verder? Omdat er wat commotie is op twitter of fb moet dat nog geen nationaal nieuws worden".**

254933 Mogen media alles van twitter en facebook verheffen tot nationaal nieuws

Antwoord van de nieuwsombudsman:

https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/17/moet-je-die-beelden-wel-publiceren-de-nieuwsombudsman-antwoordt/

## 2.5.2 SMAAK, TOON EN STIJL

**25 procent** van de klachten ging over smaak, toon en stijl, meestal van presentatoren tijdens interviews en duidingsprogramma's. Ook klachten met als strekking dat de toon van de berichtgeving "te negatief" was, werden onder deze categorie ondergebracht.

**Voorbeeld van een gegronde klacht:** In het journaal van 11 april zat een reportage over jongeren die een stage lopen bij het leger. Na een parachutesprong zegt één van hen het volgende: "Dat was kankerziek". Die uitspraak werd overgenomen in de titel van een artikel en in de titel van een clip over dit onderwerp. Dat lokte reactie uit.

**"Als leerkracht sta ik elke dag in contact met jongeren. Sinds enkele jaren komt het woord/voorvoegsel "kanker" steeds vaker voor in jongerentaal. Ik treed hier hard tegen op en maak de kids duidelijk hoe kwetsend dit kan zijn voor kankerpatiënten of hun familieleden en vrienden, bijna iedereen in het land dus. Dat jullie jeugd in hun authenticiteit aan het woord laten, kan ik alleen maar aanmoedigen. Maar dat je dan net deze uitspraak als kop wil gebruiken, snap ik niet. Vermoedelijk zijn de leden van jullie redactie, net als deze parachutespringer, nog nooit geconfronteerd geweest met iemand die "kankerziek" is".**

00247022 Artikel over jongeren die parachutesprong bij het leger wagen

Beoordeling: VRT is niet verantwoordelijk voor de uitspraken van derden. Maar door het woord in de titel te plaatsen geeft de redactie er wel extra ampleur aan en dat was allicht niet verstandig. De klacht werd gegrond verklaard, de redactie was bereid om de titel aan te passen.

## 2.5.3 ONNAUWKEURIGHEID

Onnauwkeurigheid vervolledigt het trio van meest aangehaalde criteria in klachten. **18 procent** van alle klachten gaat over onnauwkeurigheid. Daarmee stijgt dit criterium opnieuw wat (16 procent vorig jaar). Deze klachten gaan veelal over inhoudelijke fouten. Dit criterium wordt dan ook het vaakst als gegrond beoordeeld. Iets is namelijk ofwel juist, ofwel fout.

Voor een meer gedetailleerde bespreking van gegronde klachten over onnauwkeurigheid verwijzen we door naar "Hoofdstuk 3: Analyse van de gegronde klachten".

Dit percentage over onnauwkeurigheid moet samen gezien worden met foutmeldingen die via de interactieknoppen VRT NWS binnenkomen. Het hier vermelde percentage heeft louter betrekking op wat bij de nieuwsombudsman binnenkomt. In werkelijkheid is het aantal klachten over onnauwkeurigheid hoger.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 496

## 2.5.4 PARTIJDIGHEID

**7 procent** van de klachten ging over "partijdigheid". De beoordeling van deze categorie van klachten is niet altijd eenvoudig. Het gaat vaak om een subjectief aanvoelen. Dat toont zich ook in het disparaat geheel van partijdigheidsklachten. De ene kijker contacteert ons bijvoorbeeld omdat die vindt dat rechtse politieke partijen te veel aan bod komen bij VRT NWS, de andere kijker vindt dan weer dat journalisten te 'links zijn'.

**Voorbeeld 1: VRT NWS is uitgesproken pro-abortus (ongegrond)**

**"De klassieke media in Vlaanderen zijn uitgesproken pro-abortus. Je hoeft maar een paar kranten open te slaan om de diepe verontwaardiging te lezen over het gedeeltelijk terugdraaien van de zeer liberale abortuswetgeving in de VS, ook al gebeurt dit in vele staten van de VS door democratisch verkozen politici. (...) Zo vergroot u de polarisatie bij de burgers waarvan de pro-life mensen niet anders kunnen dan naar minder professionele infokanalen op zoek te gaan en zo groeien de standpunten van pro's en contra's alleen maar uit mekaar. Het was een gemiste kans om in de Afspraak een genuanceerd debat over dit gevoelig onderwerp te houden".**

00256186 Waar blijft de pro-life stem?

**Voorbeeld 2: VRT bericht alsof Vlaanderen een soevereine staat is (ongegrond)**

**"(...) De VRT bericht alsof Vlaanderen een soevereine staat is. Het Franstalig landsgedeelte, in de mate dat er nog over bericht wordt, wordt voorgesteld als zijnde het buitenland (overstromingen in Duitsland en Wallonië). België bestaat niet meer.**
**Dit gaat gepaard met het aanhoudend vermelden en benadrukken van Vlaams, Vlaanderen en Vlaming. Een tiental keer per uur is het absolute minimum. Zo is er bijvoorbeeld geen enkele boodschap meer zonder de vermelding van Vlaams en Vlaanderen (Vlaamse koeien, Vlaamse bossen, toeren door Vlaanderen, de Vlaamse dertig).**
**(...) Het is allesbehalve zijn taak, zoals nu het geval is, de spreekbuis te zijn van Vlaamsgezinde partijen, Vlaamsgezindheid op te dringen en België te doen 'vergeten' door het dood te zwijgen."**

00230866 VRT is te vlaamsgezind

## 2.5.5 ONVOLDOENDE KRITISCH

In **6 procent** van de behandelde klachten wordt aangedrongen op een meer kritische houding van de redactie. Kijkers, lezers en/of luisteraars vinden vaak dat sommige onderwerpen niet kritisch genoeg benaderd worden.

**Voorbeeld 1: Jan Balliauw was niet kritisch genoeg over Oekraïense kernwapens (ongegrond met aandachtspunt)**

**"Jan Balliauw had in het 19u journaal van 1 maart toch wel erg veel moeite om de valse beschuldigingen van Lavrow mbt 'mogelijke' ukraiense kernwapens te noemen voor wat ze zijn: leugens.**
**Ondanks zijn eigen argumentatie dat ukraine geen kernwapenprogramma heeft en al evenmin de nodige uitrusting, kwam Balliauw niet verder dan een omschrijving als 'een wat vreemde beschuldiging'.**
**De boutade dat de waarheid en onschuld de eerste slachtoffers in een oorlog zijn, kennen we allemaal.**
**Desalniettemin was de ronduit zachte, zelfs ietwat beschermende formulering van Balliauw een 'bevreemdende journalistieke prestatie'. Kortom, hier was een duidelijker standpunt beter op zijn plaats".**

00240911 Benoem valse propaganda voor wat het is: een leugen



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 497

Uit het antwoord vanuit het nieuwsombudsteam:

“Dank voor uw mail, naar ons oordeel maakte J. Balliauw hier geen fout.

Voorzichtig taalgebruik is net een kenmerk van kwaliteitsvolle journalistiek. De situatie is best wel complex en soms moeilijk te controleren, journalisten moeten daarbij geen standpunten innemen, maar waarheidsgetrouw en correct verslag uitbrengen. Uiteraard moet J. Balliauw niet de verdediging opnemen van S. Lavrov, dat is z’n rol niet en hij doet dat ook niet. Hij weegt wel z’n bewoordingen goed af, dat lijkt ons journalistiek best verdedigbaar. Net omwille van de complexe situatie.”

**Voorbeeld 2: onvoldoende kritisch voor Ben Weyts ivm lerarentekort (ongegrond)**

**“Waarom wordt de minister met fluwelen handschoenen aangepakt door de journalisten en worden weinig kritische leden uit het veld aangetrokken terwijl er zo veel te doen is rond de krapte aan leraars waardoor de kwaliteit moet inboeten ...Volgens de minister is dat allemaal niet zijn fout ,..maar welke maatregelen neemt hij want de kwaliteit vh onderwijs zal echt niet verbeteren als dit niet wordt aangepakt . De journalisten waren opvallend lief voor de minister , in tegenstelling tot vele anderen die op de rooster worden gelegd.;Er waren wel andere spelers uit het veld aangewezen om de problematiek te schetsen en plan van aanpak...”**

00255124 Ben Weyts wordt met fluwelen handschoenen aangepakt

## 2.5.6 MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

Het totaal aantal klachten over “maatschappelijke verantwoordelijkheid” is **veeleer laag** (1,5 procent). In juni 2022 postte het account van Karrewiet een filmpje op het sociale media-platform “TikTok”. Dat filmpje ging over de beslissing van Saoedi-Arabië om speelgoed en kledij in regenboogkleuren voortaan in beslag te nemen.

Het TikTok-filmpje lokte opvallend veel reacties uit. Veel van de reacties onder het filmpje waren echter van homofobe aard en dat viel ook andere gebruikers van TikTok op. De reacties onder het TikTok-filmpje werden uiteindelijk uitgeschakeld.

**“Ik zou deze klacht graag beginnen door de nieuwsdienst te feliciteren met hun nieuwsconcept voor kinderen. Karrewiet is voor velen een primaire bron van kwaliteitsjournalistiek.**
**Het bereik van Karrewiet is al lang niet meer louter lineair via TV. TikTok lijkt één van hun meer prominente communicatiekanalen geworden te zijn. Hierdoor is het voor kinderen nog gemakkelijker zich betrokken te voelen bij, voor hen relevante, nieuwsfenomenen.**
**Echter kunnen ook interactieve nieuwsconcepten, op sociale media, hun doel volledig misslaan.**
**Specifiek het nieuwsbericht omtrent Saudi-Arabië van 20/06 (https://vm.tiktok.com/ZMN2A1j7h/?k=1) met meer dan +245k views en 4500+ reacties. In de clip kaarten ze aan dat al het regenboogspeelgoed verboden wordt etc.. Over de journalistiek en nieuwswaarde is het me dan ook niet te doen. Wel het feit dat men het mogelijk maakt om te reageren.**
**Zelf geeft Karrewiet in de reacties het statement: “Jullie mogen jullie mening geven, maar heb respect voor elkaar. Reacties waarin je scheldt of iemand aanvalt, worden verwijderd.” Gezien de vele reacties betwijfel ik dat ze elke reactie op hun inhoud kunnen controleren. Wat wel opvalt, het enorme aantal homofobe uitspraken, de HLN-nieuwssite is er in vergelijking niets tegen. Mede door de mogelijkheid om zulke comments te liken komen ze prominent bovenaan te staan. Karrewiet geeft kinderen de mogelijkheid onverdraagzame en respectloze “meningen” te delen. Omwille van de zogenaamde Pride-maand (Juni) kon ik het ditmaal niet naast me neerleggen en dien ik bij deze mijn klacht in.**
**(...)**
**Karrewiet stimuleert op deze manier een homofobe cultuur, waarin kinderen het gevoel krijgen dat ze niet mogen zijn wie ze zijn en zich expliciet dienen af te keren van al wat LGBTQ+ gerelateerd is.**

00255310 Homofobe reacties op Tiktok van Karrewiet



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 498

**"Ik zal misschien beginnen met mezelf voor te stellen. Ik ben ..., woon in Wingene, ik ben 18 jaar oud en ben homoseksueel.**
**Ik zou graag een klacht neerleggen tegen Ketnet, specifieker Karrewiet, of ik zou op z'n minst graag gehoord willen worden. Karrewiet is ook te vinden op het tegenwoordig veelgebruikte platform 'Tiktok'. Jullie posten veel interessante, leuke filmpjes met nuttige, educatieve info voor kinderen (-14).**
**Alleen, onlangs is er een video geplaatst over het verbannen van regenboogkleuren in Saoudi-Arabië. Op zich niks mis mee. Goed dat dit ook in het nieuws komt, maar... De comments kunnen bij een post, dat zo controversieel is toch uitgezet worden? Of gelimiteerd? Of haatcomments moeten verwijderd worden.**
**Want wat je nu terugvindt is pure, pure haat. Homofobie! En jullie, die een kindervriendelijk kanaal zijn horen, volgens mij, de kinderen positieve indrukken mee te geven. Hen iets bij te leren en de volgende generatie een goede, verdraagzamere te maken.**
**Ikzelf word extreem woedend als ik deze comments lees, en jullie laten dit zomaar gebeuren. Wat met kinderen die in de kast zitten en die comments lezen? Zij worden verder de dieperik ingeduwd en zullen zich (nog) slecht(er) voelen.**
**(...)**

00255302 Homofobe reacties op Tiktok Karrewiet

## 2.6
## VERDELING KLACHTEN PER INHOUDELIJK THEMA

Ook in 2022 gingen de **meeste klachten inhoudelijk** over een algemeen thema (44 procent van alle klachten). Het thema "**buitenland**" was goed voor 20 procent van alle klachten, 11 procent van de klachten ging over **politieke onderwerpen**. Andere thema's die klachten genereren, zijn "**sport**" (7 procent), "**justitie en criminaliteit**" (4 procent) en "**wetenschap**" (4 procent).

Het hoeft niet te verwonderen dat het grootste deel van de klachten gecatalogeerd wordt als "algemeen". Het is vaak moeilijk om klachten onder te brengen in één specifiek thema.

| | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Algemeen** | 44% | 51% | 59% | 31% | 18% |
| **Buitenland** | 20% | 16% | 13% | 17% | 22% |
| **Politiek** | 11% | 8% | 11% | 30% | 30% |



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 499

# 3
# Analyse van de gegronde reacties

## 3.1
## PERCENTAGE GEGRONDE KLACHTEN NEEMT LICHT TOE

In tegenstelling tot het totaal aantal klachten dat in 2022 in absolute aantallen daalde, steeg het percentage gegronde klachten opnieuw licht. In 2021 werd 7,8 procent van alle klachten gegrond verklaard. In 2022 was dat **9,6 procent**. Dat blijft een laag percentage, net als de voorbije drie jaren.

| | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| **gegrond** | 365 | 538 | 687 | 691 | 599 |
| **% klachten** | 9,6% | 7,8% | 9,1 % | 17,7% | 22% |

## 3.2
## GEGRONDE KLACHTEN PER PROGRAMMA

Van 2018 tot 2020 genereerde de website van VRT NWS traditioneel het grootste aandeel gegronde klachten. Vanaf 2021 nam het Journaal deze positie over van de website, ook in 2022 blijft dit zo. Van alle gegronde klachten heeft 41 procent betrekking op het Journaal. De website van VRT NWS komt op de tweede plaats, met 31 procent.

| Programma | Absoluut aantal | Percentage |
|---|---|---|
| Het Journaal | 151 | 41% |
| VRT NWS Website | 113 | 31% |
| Algemeen | 32 | 9% |
| Radionieuws | 14 | 4% |
| De Zevende Dag | 11 | 3% |
| De Afspraak | 9 | 3% |
| TerZake | 9 | 3% |
| Radio 1 duiding | 8 | 3% |
| Sociale media | 5 | 1% |
| Radio 2 Regionieuws | 4 | 1% |
| Karrewiet | 4 | 1% |
| Pano | 3 | 1% |



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 500

We zien ook een opvallende trend: de afgelopen vijf jaar steeg het aantal gegronde klachten bij het Journaal, bij de website van VRT NWS zien we een daling.

| | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Aandeel het Journaal in "gegrond"** | 41% | 31% | 33% | 17% | 15% |
| **Aandeel website in "gegrond"** | 31% | 27% | 33% | 63% | 68% |

### 3.2.1. HET JOURNAAL

Het Journaal levert 41 procent van alle gegronde klachten op in 2022. In absolute cijfers komt dat neer op **151 gegronde klachten,** wat al bij al weinig is. De grote meerderheid van gegronde klachten over het Journaal heeft betrekking op **onnauwkeurigheden**. Het gaat bijvoorbeeld om foute beelden of cijfers. De belangrijkste fouten worden rechtgezet op de webpagina van de nieuwsombudsman in de rubriek "aanvullingen en correcties".

Weliswaar wordt dezelfde fout vaak verschillende keren gemeld, een belangrijk element bij het interpreteren van de cijfers. Maar ook bij het uitzuiveren van meerdere meldingen voor dezelfde fout, blijven dezelfde conclusies overeind. Overigens weegt niet elke fout even zwaar door, al kunnen we begrijpen dat een kleinere fout of vergissing bij de kijker toch zwaarder kan doorwegen.

#### Voorbeeld 1: Foute beelden

**"In het nieuwsitem over Belgische Steun aan de NATO ontplooiing in Roemenië zegt de reporter terecht dat het gaat over 300 Belgische Lanciers van Marche en Famenne. De beelden (fragment van 1 minuut 50 seconden tot 2 minuten 4 seconden tonen echter Nederlandse militairen en voertuigen. Het gaat over de Nederlandse voertuigen van het type Bushmaster en CV90. Het Belgisch leger bezit andere types gevechtsvoertuigen".**

00240605 Geen Belgische maar Nederlandse legervoertuigen

Correctie die n.a.v. deze klacht gepubliceerd werd:

https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/01/foute-beelden-nederlandse-voertuigen-zijn-geen-belgische/

#### Voorbeeld 2: Foute informatie

**"In beide uitzendingen werd gemeld dat het EK Vrouwenvoetbal fandorp in Londen op Piccadilly Circus ligt. Dit is fout en ligt volgens de TV-beelden overduidelijk op Trafalgar Square. Ik vind dat zulke foutieve berichtgeving niet enkel de kwaliteit, maar tevens ook de betrouwbaarheid van informatie in het VRT Journaal schaadt. Ik hoop echt dat jullie in de toekomst de informatie in het Journaal beter controleren. Dank!**

00260300 fandorp EK-voetbal

Correctie die n.a.v. deze klacht gepubliceerd werd:
https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/08/01/correcties-en-aanvullingen-in-augustus/



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 501

Andere gegronde klachten betreffende het Journaal gingen meestal over smaak, toon en stijl. Zo apprecieert niet elke kijker die iets 'lossere' presentatiestijl in het Laat Journaal.

**Voorbeeld: woordgrapjes in het Laat Journaal zijn ongepast**

> **"Het grapje in de laatste seconden van het Journaal laat van 13/09/2022 gaat er volgens mij los over. Als ik het goed begrijp wordt Kamal Sowah vergeleken met een soort goedaardige SOA ?"**
>
> 00266859 Vergelijking maken tussen Kamal Sowah en een SOA gaat er los over

> **"Ik herinner me niet de juiste bewoordingen, maar de aankondiging van de pauselijke zegen urbi et orbi in het laatavondjournaal van vandaag heeft me bijzonder gestoord. Het was iets als: "net zoals half aangebakken aperitiefhapjes maakt ook de zegen urbi et orbi deel uit van de tradities van Kerstmis". Ik vond dit een bijzonder cynische aankondiging. Je kan vragen hebben bij de impact anno 2022 van een pauselijke veroordeling van de oorlog in Oekraïne, maar dat neemt niet weg dat dit een maatschappelijk relevant gegeven is, dat meer verdient dan een lacherige, denigrerende intro".**
>
> 00283328 "Urbi et Orbi vergelijken met 'halfaangebrande ovenhapjes' is respectloos"

### 3.2.2. VRT NWS WEBSITE

31 procent van de gegronde klachten heeft betrekking op de website van VRT NWS. In absolute cijfers komt dat neer op **113 klachten**. De website staat daarmee op plaats twee van programma's die de meeste gegronde klachten genereren. Een fout(je) op de site blijft langer staan, valt meer op en kan alleen daardoor al extra klachten genereren. Ook hier zien we de frequent terugkerende beroepsethische criteria; onnauwkeurigheid, selectie of smaak, toon en stijl. Ook hier zijn er soms meerdere meldingen voor dezelfde fout, maar ook bij uitgezuiverde cijfers blijft de website op plaats twee staan.

**Voorbeeld 1: foute cijfers in artikel (onnauwkeurigheid)**

> **"Beste Tim, dit is niet de eerste keer dat ik je dit laat weten, maar ik vraag je toch nog eens om je collega's te helpen met basiswiskunde. In dit geval: een vierkante km is niet hetzelfde als 1000 m2. Ik voeg een screenshot toe als illustratie. Alvast bedankt om dit op te volgen".**
>
> 00260851 Wiskunde en journalistiek

**Voorbeeld 2: foto voegt niets toe aan/past niet bij inhoud van artikel (selectie)**

> **Bij dit artikel wordt een uiterst misleidende foto gebruikt. Het openrijden van mengmest met ketsplaat op grasland is al vele jaren verboden. Daarnaast schept het weer een beeld van de boer met oude, versleten machines, terwijl onze boeren net gebruik maken van de meest up to date machines om bvb overbemesting te voorkomen (gebruik van gps, taak- en bodemkaarten,...)**
>
> 00240777 Misleidende foto bemesting



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 502

## 3.3
## GEGRONDE KLACHTEN PER ETHISCH CRITERIUM

Net zoals de voorbije jaren gaan de meeste **gegronde** klachten gaan over **onnauwkeurigheid**. Van alle gegrond verklaarde klachten heeft 62 procent over dit criterium.

**Smaak/toon/stijl** is verantwoordelijk voor 13 procent van de gegronde klachten. In absolute cijfers spreken we van 48 klachten over smaak, toon en stijl die als gegrond werden verklaard.

**Selectie** vormt 12 procent van de gegronde klachten. 7 procent van de gegronde klachten ging over **privacykwesties of een gebrek aan goede trouw**. Dit betreffen vaak klachten met een persoonlijk belang. Een klacht zal bijvoorbeeld gecatalogeerd worden als een privacy klacht wanneer bij het filmen van documenten of een computerscherm privé-gegevens in beeld komen.

Het criterium "**onvoldoende kritisch**" maakte 4 procent van de gegronde klachten. **Partijdigheid** is slechts goed voor 1 procent van alle gegronde klachten, net zoals het criterium "**maatschappelijke verantwoordelijkheid**".

### 3.3.1 ONNAUWKEURIGHEID

De voorbije jaren daalde het aantal gegronde klachten dat specifiek betrekking heeft op het criterium "onnauwkeurigheid". In 2022 is er opnieuw een **stijging**. Van de 551 klachten over onnauwkeurigheid werden er 220 gegrond verklaard. Dat betekent dat **40 procent** van alle klachten over onnauwkeurigheid gegrond waren.

| | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| percentage gegrond | 40% | 29% | 30% | 38% | 53% |

**Voorbeeld 1: de pest werd niet veroorzaakt door een virus (Laat Journaal)**

**"stukje over pest pandemie: interessant qua historische reportage, maar bacteriën en virussen door elkaar halen, antivirale middelen tegen bacteriën? "Yserinia pestisbacteria" (niet alleen uitgesproken maar ook in beeld) in plaats van Yersinia pestis, sorry, maar dit was echt heel erg... Welke wetenschapsjournalist heeft de tekst opgesteld?"**

00254898 laat journaal: over de pest

Hierover werd een rechtzetting gepubliceerd:
https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/12/aanvullingen-en-correcties-in-juni/

**Voorbeeld 2: Foute informatie over coronamaatregelen in Oostenrijk (website VRT NWS)**

**"Gisteren las ik het volgende op de VRT NIEUWS app: "In Oostenrijk worden de coronamaatregelen versoepeld. Vanaf vandaag hoeven mensen alleen nog FFP2-maskers te dragen in winkels of musea".**
**Ik informeerde mijn vriend die momenteel op skivakantie in Oostenrijk is hierover. Hij antwoordde mij dat niemand dat daar al wist. Ik heb dit dan zelf nagekeken bij de Oostenrijkse overheid en de mededeling op de VRT NIEUWS app blijkt NIET te kloppen.**
**Wel slordig dat de VRT dit niet zelf heeft gecheckt."**

00237983 Info over Corona maatregelen in Oostenrijk klopt niet

De foute informatie werd aangepast in het artikel op de website.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 503

### 3.3.2 SMAAK/TOON/STIJL

'Smaak, toon en stijl' is het meest subjectieve criterium, een beroepsethische afweging is hier dus steeds relatief. En toch worden klachten op dit punt soms gegrond verklaard. In 2022 ging het om 6 procent van de klachten over dit criterium. In absolute aantallen gaat het om 48 van de 776 klachten.

#### A. Interviews: onderbreken, moderatie -en interviewstijl

De overgrote meerderheid van klachten over 'smaak, toon en stijl' gaat over de presentatiestijl van journalisten. Interviews lokken soms reactie uit omwille van (te veel) **onderbrekingen**. Kijkers ergeren zich soms ook aan de manier van vragen stellen, of ze vinden dat presentatoren soms te weinig tussenkomen in interviews.

Er kwamen in 2022 opvallend minder klachten binnen over onderbrekingen. In 2022 gingen 138 klachten specifiek over de interviewstijl van een presentator. In 2021 waren dat er nog 420. De Zevende Dag blijft het programma dat op dit vlak het meeste klachten genereert (36 procent). De Afspraak staat op plaats 2 (23 procent) en TerZake sluit de top 3 af (20 procent). De verklaring ligt bij de aard van deze programma's, met langere interviews, discussies en debatten.

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|---|---|---|---|
| **klachten over presentatiestijl** | 138 | 420 | 320 |

Klachten over onderbreken worden zelden gegrond verklaard. Ze worden wel heel vaak beoordeeld als "ongegrond met aandachtspunt". In 2022 kregen maar liefst 80 van de 138 klachten dit label. Bij klachten over de presentatiestijl tijdens een studiogesprek wordt dit gesprek opnieuw grondig bekeken. Er wordt daarbij vooral gekeken of een gast zijn of haar standpunt uiteen kon zetten. Ook al zijn deze klachten dikwijls ongegrond, bij het nieuwsombudsteam worden ze niet zomaar van tafel geveegd. Vaak legt de nieuwsombudsman de opmerkingen toch voor aan de presentatoren.

**Voorbeeld 1: "Bart Schols onderbreekte Tinne Van der Straeten continu" (De Afspraak - ongegrond met aandachtspunt)**

**"Zou u eens de volgende oefening willen maken? Bekijk in de Afspraak van 13 januari 22 het interview van minister Van der Straeten door m. Schols. Tel eens de zinnen die de minister mocht afmaken. Kan u ze op één hand tellen? Misschien zelfs dat niet. Wij kijken steeds minder naar jullie actualiteitsprogramma's en wel om die reden. Wij hebben eerder de indruk dat sommige gasten aan een verhoor worden onderworpen dan dat ze hun verhaal mogen doen".**

00233330 sommige gasten worden aan verhoor onderworpen

**Voorbeeld 2: "Kathleen Cools was te opvallend naar Bart De Wever toe" (TerZake - ongegrond met aandachtspunt)**

"Ik grijp niet snel naar de pen, maar ditmaal wens ik toch te reageren op het vraaggesprek van Kathleen Cools met Bart de Wever over de opvang van Oekraiense vluchtelingen in Antwerpen.

De ronduit vooringenomen en agressieve uitspraken van mevrouw Cools zijn een pure schande. Zoals vaak trekt ze conclusies vooraleer de gesprekspartner de kans krijgt de context toe te lichten.

**Ze beschuldigt voortdurend zonder ook maar enige moeite te doen om te luisteren. Kritische vragen stellen als journalist is niet hetzelfde als eigen opvattingen als de enige waarheid te poneren, ongeacht wat de andere persoon aan de tafel zegt. We waren het al gewoon dat ze de gasten in de studio voortdurend onderbreekt**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 504

**vooraleer ze de kans krijgen hun antwoord te vervolledigen, maar dit keer ging het er echt over.**
**Ik kijk dagelijks naar vergelijkbare programmas op andere zenders (Nieuwsuur, Hardtalk op BBC e.d.). De stijl is daar toch wel even anders...**

00247436 Agressieve uitspraken van Cools

### B. Taalgebruik en taalkeuzes

Mediagebruikers hebben soms moeite met terminologie. Of ze storen zich aan het gebruik van anderstalige termen.

**Voorbeeld 1: verwarrende juridische termen (gegrond)**

**"Ik vroeg me af of journalisten een reden hebben om bepaalde termen te gebruiken als ze schrijven over het parket / openbaar ministerie / openbare aanklager / procureur ...**
**Wanneer de ene term wordt gebruikt in een artikel, is de andere nergens te bespeuren en omgekeerd.**
**(Ik begrijp dat dit verwarring moet voorkomen.) Sommige artikels spreken van het parket, andere van de openbare aanklager, andere van ... Zit er ergens een lijn in? (Bv. in fase van onderzoek 'parket', in fase van proces 'OM'?)**
**Ik vraag het alleen maar uit oprechte interesse, zeker niet uit irritatie. (Ik geef les over justitie aan leerlingen 6 Humane Wetenschappen) en gebruik jullie artikels ter illustratie.**
**Alvast bedankt om dit te lezen. Ik hoop een antwoord te krijgen op mijn vraag".**

002238644OM, aanklager, parket, wat is het nu?

**Voorbeeld 2: te veel Engelse woorden (gegrond)**

**"Op het nieuws van 12 u. nam de nieuwslezeres het woord 'Retail' in de mond. Is het woord 'Kleinhandel' te banaal klinkend? Mag ik een minimum aan respect vragen voor het Nederlands zeker als er een Engels woord niet MOET gebruik worden. Bovendien, bent u er zich van bewust dat er tal van mensen zijn die niet vertrouwd zijn met het Engels".**

00255906 de term "retail"

## 3.3.3. PRIVACYKWESTIES

Klachten over privacy en gebrek aan goede trouw worden in 37 procent van alle gevallen als gegrond verklaard. Dat is een vrij hoog percentage. Deze categorie van klachten gaat bovendien vaak gepaard met een persoonlijk belang. Voor een uitgebreide bespreking van klachten met een persoonlijk belang verwijzen we graag naar het volgende hoofdstuk, "Hoofdstuk 5: Contactnames met persoonlijk belang".

**Voorbeeld: volledige naam wordt de ene keer wel afgedekt maar de andere keer niet (gegrond)**

**"Goedemiddag,**
**https://www.vrt.be/vrtnws/nl/kijk/2022/12/03/aanslagen-22-maart-akte-van-beschuldiging-v02-arvato_53561538/**
**Ik was net aan het kijken naar de hierboven vermelde video, toen één ding mij opviel en mij wat ongerust maakte. In het deel betreffende de getuigenis van de alerte taxichauffeur, wordt diens naam afgedekt met een zwart balkje in het beeld op 8 minuten en 46 seconden. Echter, diezelfde naam staat open en bloot te lezen in het beeld op 8 minuten en 36 seconden, dus vlak daarvoor.**
**Dit kan toch niet de bedoeling zijn?"**

00279783 Foutje in censuur

De video werd aangepast. De naam werd ook de tweede keer onleesbaar gemaakt.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 505

## 3.4
## TAALFOUTEN

Door de introductie van de knop “Fout opgemerkt” kunnen taalfouten voortaan rechtstreeks aan de redactie gemeld worden. Dat betekent ook dat we bij het nieuwsombudsteam geen volledig beeld hebben van het aantal taalfouten op de website van VRT NWS. Maar ondanks de introductie van de knop om fouten te melden, komen ook bij de nieuwsombudsman nog heel wat taalfouten binnen.

In 2022 kreeg de nieuwsombudsman in totaal **142 taalfoutmeldingen** binnen. Dat is een daling in vergelijking met 2021, toen waren het er 190. In 2019 als 2020 kwamen er telkens 151 taalfoutmeldingen binnen. In vergelijking met 2018 is er wel nog steeds een opmerkelijke daling zichtbaar. Dat jaar kreeg de nieuwsombudsman maar liefst 387 meldingen over taalfouten. Dat toont aan dat de knop “Fout opgemerkt” wel degelijk zorgt voor een daling van het aantal taalfoutmeldingen dat bij de nieuwsombudsman binnenkomt. (Cfr. infra)

| | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Taalfout-meldingen** | 142 | 190 | 151 | 151 | 387 |



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 506

# 4
# Contactnames met persoonlijk belang

De contacten met een persoonlijk belang zijn in 2022 opnieuw toegenomen. We noteerden in totaal **99 contactnames**. Het jaar daarvoor, in 2021, was er nog een sterke daling.

| | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Totaal aantal contacten met persoonlijk belang** | 99 | 64 | 110 | 88 | 63 |

## 4.1 KLACHTENANALYSE

Van de 99 contactnames met een persoonlijk belang, waren er 25 die betrekking hadden op **privacy**. Typische klachten in dit verband gaan over personen die in beeld kwamen, maar niet (meer) met de berichtgeving willen geassocieerd worden. Soms gaat het ook om een naamsvermelding, of een privé woning of een bedrijf dat wordt getoond.

Een opvallende uitschieter was een interview door Karrewiet met een minderjarig meisje, dat naar aanleiding van de echtscheiding van haar ouders gehoord wilde worden door de rechter. Het zgn. “hoorrecht” was de concrete aanleiding voor de berichtgeving. In het gesprek deed het meisje een aantal uitspraken die nadelig waren voor de vader, die niet op voorhand op de hoogte was. Het interview van Karrewiet was ook elders te zien bij VRT NWS, onder meer in het middagjournaal. Door tussenkomst van de nieuwsombudsman zijn delen van de berichtgeving aangepast of zelfs verwijderd.

Een andere opmerkelijke case was kritische berichtgeving op VRT NWS over twee Antwerpse zakenlieden en broers, bekend voor goudhandel in Afrika. Via een advocatenkantoor maakte één van de broers bezwaar tegen een aantal elementen in de berichtgeving. Bemiddeling door de nieuwsombudsman bracht deels een oplossing, de zaak is voor verdere opvolging ook overgemaakt aan de juridische dienst van VRT. Overigens bleef de essentie van de berichtgeving door VRT NWS behouden en is slechts ten dele op de klacht van de broer ingegaan.

24 klachten hadden dan weer betrekking op mogelijke **onnauwkeurigheden** in de berichtgeving, waar mensen een direct belang bij hadden. In 15 gevallen werd de klacht gegrond verklaard. De berichtgeving werd dan aangepast, of er volgde een correctie of aanvulling op de pagina van de nieuwsombudsman. Zo reageerde de Poolse ambassade in Brussel op de omschrijving van het concentratiekamp van Soldau, in het noorden van Polen, als ‘Pools’ concentratiekamp. Overduidelijk ging het om een concentratiekamp van de nazi’s. Het artikel werd meteen gecorrigeerd, tot tevredenheid van de Poolse ambassade.

18 klachten hadden te maken met **selectie**, vaak gaat het om het gebruik van beeldmateriaal dat als problematisch wordt ervaren door de klager(s). In het Journaal werden bij een bericht over cultuursubsidies aan het gezelschap Troubleyn van Jan Fabre beelden getoond van een ander dansgezelschap. Het ging om een



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 507

optreden dat plaatsvond in de gebouwen van Troubleyn. Maar verder hadden deze dansers niets te maken met Troubleyn en Jan Fabre, die veroordeeld is voor grensoverschrijdend gedrag.

Klachten in verband met inbreuken op **copyright** van foto's op VRT NWS waren erg schaars bij de nieuwsombudsman (3), ze komen weliswaar soms via andere wegen bij de redactie terecht. De redactie doet steeds in de mate van het mogelijke een onderzoek, en neemt bij copyright-claims toch vaak een welwillende houding aan.

## 4.2
## BEOORDELING EN AFHANDELING VAN CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

In **40 gevallen** werd de klacht als **gegrond** beoordeeld. 29 klachten werden beoordeeld als ongegrond, bij 9 klachten werd geen echte fout vastgesteld maar mogelijk wel een aandachtspunt voor de toekomst. Bij 21 klachten was het niet mogelijk om de inhoud ervan te beoordelen.

In 19 van de 99 klachten met persoonlijk belang was de betrokkene uitdrukkelijk tevreden met de afloop, na tussenkomst van de nieuwsombudsman. In de meeste gevallen (68) volgt nadien geen reactie meer. In twee gevallen was klager niet tevreden.

Eén klager ondernam na contact met de nieuwsombudsman nog verdere stappen en diende een klacht in bij de Raad voor de Journalistiek. Zijn klacht ging enerzijds over de berichtgeving van Karrewiet en anderzijds over die van nws.nws.nws. De Raad voor de Journalistiek verklaarde de klacht tegen Karrewiet ongegrond en de klacht tegen nws.nws.nws. deels gegrond. Na de uitspraak publiceerde VRT NWS hierover volgend artikel:

https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/09/23/raad-voor-journalistiek-nws-nws-nws-en-karrewiet/

Via de rubriek "aanvullingen en correcties" op de pagina van de nieuwsombudsman is het mogelijk om een klager nog een wederwoord of een aanvulling te geven bij de berichtgeving. Die aanvullingen zijn soms best relevant, vanuit het oogpunt van de berichtgeving, ook al is er geen journalistiek/deontologische fout begaan.

## 4.3
## NOG ENKELE VOORBEELDEN VAN KLACHTEN MET PERSOONLIJK BELANG

### Voorbeeld 1: In beeld met de gsm achter het stuur (gegrond)

> **Beste VRT,**
> **Bij deze wil ik jullie melden dat ik afgelopen zaterdag 26/02/22 ongewenst en herkenbaar op nationale tv verschenen ben met iets dat ik liever niet aan de grote klok hang.**
> **Het gaat over een fragment waarop ik iets strafbaars doe, namelijk het gsm-gebruik achter het stuur. Ik kan hier niet mee lachen dat ik op deze manier ongevraagd op tv getoond wordt!!!**
> **Ik verschoot hier dan ook erg van, en dat op mijn verjaardag!**
> **In bijlage twee fragmenten die ik van verschillende mensen doorgestuurd heb gekregen met de melding dat ze mij herkent hebben. Ik ben de persoon die op het einde getoond wordt in de zwarte ford fiesta.**
> **Ik kan me onmogelijk inbeelden dat dit zomaar mag?!?!?!**
> **Ik ben er allesinds helemaal niet blij mee en hoop van harte dat ik niet door al te veel mensen herkent ben, en al zeker niet in professionele kringen.**
> **Helaas kijkt momenteel half België naar het nieuws door de gebeurtenis in Oekraïne.**
> **Ik hoor jullie reactie graag tegemoet.**
> 00240541



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 508

Een man werd gefilmd terwijl hij zijn mobiele telefoon gebruikte tijdens het rijden. De beelden kwamen herhaaldelijk terug wanneer het over dat onderwerp ging in het Journaal. De nieuwsombudsman heeft gevraagd dat de beelden van deze specifieke klager de annotatie zouden krijgen dat ze niet meer gebruikt mogen worden. Verder is gevraagd dat in het archief zou worden opgenomen dat mensen die in deze omstandigheden gefilmd worden, beter geblurd worden.

### Voorbeeld 2: In beeld terwijl hij een bal tegen de borst kreeg (gegrond)

**Op Koningsdag in Nederland ben ik geïnterviewd door uw verslaggeefster en cameraman. Toen kwam er een bal hard tegen mij aan terwijl er gefilmd werd. Ik heb toen duidelijk meermaals gezegd dat ik niet wilde dat dit uitgezonden zou worden of online zou komen, omdat ik genoeg voorbeelden ken van dit soort filmpjes die later viraal gaan. Daar had ik geen zin in.**
**Het is echter tóch uitgezonden. Ik vind dat schandalig en respectloos en zie graag tegemoet hoe jullie dit gaan oplossen en goed maken.**
**Ik hoor graag van u.**
00249266

Deze klacht werd veroorzaakt door een misverstand tussen de journalist en cameraman. Er werden excuses aangeboden. De reportage stond als aparte videobijdrage op de website van VRT NWS. Ze werd verwijderd en in het archief kwam een annotatie dat mevrouw niet wil dat deze beelden nog gebruikt worden.

### Voorbeeld 3: Werd gefilmd terwijl ze sliep op de trein (gegrond)

**Op minuut 3;23 hebben jullie mij al slapend gefilmd in deze video: (link)**
**Ik heb hier geen consent voor gegeven omdat ik SLIEP en zelf geen weet had van deze video, en vind het alles behalve oké dat dit is gebeurd. Het is een volledig front beeld van mij, niet eens als achtergrond van iemand anders, dus bewust gefilmd... Ik heb altijd gezegd dat ik nooit op jullie kanaal wil verschijnen uit principe, en zeker niet op deze manier.**
**Een vrouw werd slapend gefilmd op de trein, en kwam ook heel zichtbaar in beeld tijdens een reportage die werd uitgezonden tijdens het Laat Journaal. Aangezien de dame in kwestie sliep, kon ze geen toestemming geven. Ze was alleen in beeld, waardoor het lastig was om het shot te verdedigen als een "algemeen beeld". De reportage werd van de website gehaald. In het archief bij de clip kwam een annotatie dat de dame in kwestie niet wil dat de beelden opnieuw gebruikt worden.**
00253446



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 509

# 5
# Interactie door de redactie

Los van de contactnames die verlopen via het nieuwsombudsteam, gaat de redactie zélf meer en meer in interactie met het publiek. Dit valt buiten het actieterrein van het nieuwsombudsteam, toch geven we hier een beknopt overzicht.

## 5.1
## INTERACTIEKNOPPEN OP VRT NWS

De aanzet tot interactie werd gegeven via vaste knoppen onderaan elk  webartikel waarmee de lezer fouten kan melden (tikfouten of inhoudelijke fouten), waarmee hij nieuws kan melden of waarmee hij een vraag kan stellen.

Gemiddeld komen er zo'n 45 mails per dag toe via de knop "**vraag over dit nieuws**". In 2022 gaat het om **16.369** mails, ze komen terecht bij het interactieteam.

Ook de knoppen "Fout opgemerkt" en "Nieuws melden" worden dagelijks veelvuldig aangeklikt. Vaak wordt dezelfde fout meerdere malen gemeld. Een lijn is hierin moeilijk te trekken. Terechte meldingen worden door de redactie zo snel mogelijk gecorrigeerd. Ook de knop "Nieuws melden" wordt dagelijks opgevolgd, de redactie beslist in alle autonomie over eventuele verdere opvolging.

## 5.2
## MODERATIE DOOR HET INTERACTIETEAM

VRT NWS startte eind 2020 met moderatie op Facebook, Twitter en Instagram. Dat gebeurt door het Interactieteam, een team van 3 medewerkers van VRT NWS. Op dagbasis posten ze een 30-/40-tal webartikels of video's op de Facebookpagina van VRT NWS. Ze verzorgen ook zelf de moderatie. Op dagelijkse basis lezen 2 medewerkers van het Interactieteam de reacties onder de posts op de Facebook-, Twitter- en Instagrampagina van VRT NWS. Posts met racistische, discriminerende of beledigende inhoud, posts met desinformatie of spam worden verwijderd. Het Interactieteam heeft daarnaast een signaalfunctie naar de redactie. VRT NWS besteedt aandacht in de berichtgeving aan belangrijke zaken die op sociale media of in de mailbox leven bij het publiek. Het Interactieteam werkt 365 dagen per jaar, ook in het weekend en op feestdagen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 510

## 5.3
## STEL JE VRAAG EN #BELRIADH

Op geregelde tijdstippen beantwoordt de redactie de meest gestelde vragen. Dat gebeurde de voorbije jaren aanvankelijk via artikels “antwoord op uw vragen”. Later volgde de rubriek “Stel je vraag”, waarin journalisten of externe experts antwoorden op vragen van het publiek.

Eind maart 2022 ging #BelRiadh van start, met een tweewekelijkse uitzending, goed voor een totaal van 13 uitzendingen in 2022

Het digitale format #Steljevraag” was in 2022 goed voor 9 uitzendingen. Dit format heeft als uitgangspunt om vragen van kijkers te beantwoorden door een expert, rond een specifiek thema dat dicht bij de leefwereld van de mediagebruikers staat.

Om de vragen van gebruikers gemakkelijk en snel te integreren in deze digitale formats werd in februari 2022 een specifieke tool in gebruik genomen. Na het inloggen op de app of website van VRT NWS, kunnen mediagebruikers via deze weg op eenvoudige manier hun vraag stellen en wordt die automatisch naar de webstudio doorgestuurd.

In 2022 waren er zo 21 uitzendingen van VRT NWS Live waarin ook vragen van gebruikers werden voorgelegd aan de betreffende experten. Ook daar waren het vaak onderwerpen die dicht bij de gebruikers staan, zoals de hoge energieprijzen, zekerheid over energiebevoorrading, de oorlog in Oekraïne, corona, vragen over de belastingaangifte (samenwerking met De Inspecteur), start van het schooljaar, vierdagenwerkweek, etc.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 511

# 6
# Aanbevelingen voor de redactie

## 6.1
## MEER AANDACHT VOOR NAUWKEURIGE BERICHTGEVING

Uit wat hogerop is gezegd, blijkt dat het aantal gegronde klachten m.b.t. onnauwkeurigheden opnieuw is gestegen. Ter herinnering, de voorbije jaren was er een daling. Vooral het Journaal genereerde gegronde klachten over onnauwkeurigheid. Nogmaals, dezelfde fouten worden soms meerdere malen gemeld, maar dit blijft, zelfs met uitgezuiverde cijfers, een aandachtspunt. Ook kleine foutjes leiden tot grote ergernissen bij kijkers, luisteraars en lezers: “Als jullie hier al de bal misslaan, wat dan met de rest van de berichtgeving?” Het is een vaak gemaakte opmerking in de mailbox. Bij die onnauwkeurigheden zitten ook tik -en taalfouten die te veel pijn doen aan de ogen.

## 6.2
## STEEK CORRECTIES EN AANVULLINGEN NIET TE VER WEG

In de lijn van het voorgaande zou het goed zijn indien redactie (en ook het nieuwsombudsteam) wat minder schroomvallig zou omspringen met correcties en aanvullingen. Ze worden gepubliceerd op de pagina van de nieuwsombudsman, maar de algehele redactie en opmaak ervan mag zeker wat meer uitgesproken zijn. Waarom die correcties -bij wijze van transparantie- niet op een vast tijdstip,  prominent(er) in de schijnwerpers zetten? Op VRT NWS wordt berichtgeving soms nu al aangevuld, maar het mag voor de lezer duidelijker zijn wanneer en hoe dat precies is gebeurd.

## 6.3
## STEL SCHERP OP KWALITEIT

Mediagebruikers hebben hoge verwachtingen van VRT NWS. Veel vragen en opmerkingen in de mailbox zijn vaak terug te leiden tot de vraag om heldere uitleg bij belangrijke nieuwsfeiten. Extra achtergrondinformatie, uitleg en duiding die relevant is. Met daarbij ook een kritische en alerte vraagstelling. Dit alles geformuleerd in een glasheldere, correcte en klare taal. VRT NWS brengt een brede nieuwsstroom, op vele platformen. Dit legt grote druk op de redactie, mensen en schaarser wordende middelen. Een weloverwogen inzet van die mensen en middelen is dus vereist. Investeer in opleiding van jonge, beginnende verslaggevers, creëer een breed gedragen feedbackcultuur. Zet in op sterke eindredactie, bevrijd eindredacteurs van al te veel vormelijke bekommernissen, creëer meer ruimte voor inhoudelijke afweging en reflectie.

## 6.4
## INTERACTIE MET MEDIAGEBRUIKER

Ook in 2022 is er op vlak van interactie een hele weg afgelegd. Bouw dit verder uit, als volwaardig vierde medium naast televisie, radio en online. Mensen blijven via allerlei wegen zoeken naar interactie met de redactie. Als nieuwsombudsteam reiken we de hand aan de redactie om hier meer de krachten te bundelen, weliswaar met garanties voor een onafhankelijke werking van de nieuwsombudsfunctie.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 512

## 6.5
## EEN PERFORMANTE ZOEKFUNCTIE OP VRT NWS

De zoekfunctie op de website van VRT NWS blijft een pijnpunt. Net zoals we vorig jaar al aanhaalden, hangt dit samen met een algehele vervanging van de onderliggende software, wat niet eenvoudig is. Vaak contacteren lezers de nieuwsombudsman met de opmerking dat bepaalde zaken op VRT NWS niet terug te vinden zijn, terwijl dat elders, of via andere zoekwegen, veel vlotter kan.

Het voedt de perceptie dat de redactie dingen “bewust dingen wegmoffelt. Zie je wel? Hierover zwijgt VRT weer in alle talen!” Het blijft een goede zaak dat lezers net bij VRT NWS op zoek gaan naar meer informatie. Alleen is het dan ook belangrijk dat die informatie daar ook makkelijk terug te vinden is.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 513

# 7
# Andere activiteiten

## 7.1
## WORKSHOPS OP DE VLOER

- Nieuwsombudsman Tim Pauwels gaf in het voorjaar van 2022 aan 133 redactiemedewerkers een workshop over interviewen onder het motto “Ik ben nu hier, maar ik ken ook daar.” Er waren 13 sessies.

## 7.2
## OUTREACH

- Op 8 februari gaf Tim Pauwels vanop afstand een workshop voor Este Baltic Film, Media and Arts School in Talinn, Estland.
- Op 12 mei gaf hij een gastles aan de VUB, in de richting communicatiewetenschappen in het kader van het vak mediarecht.

Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 514

## 7.3
## PUBLICATIES

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns en clips op de site:

- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/13/de-vrt-live-blog-had-een-ongepaste-toon-over-corona-en-dat-zegt/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/20/heeft-de-redactie-de-moeder-van-dean-verberckmoes-opgewacht-en/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/27/zijn-de-grote-media-een-regimepers/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/02/17/mag-je-kont-zeggen-in-het-journaal-een-vijfde-van-de-klachten/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/02/24/zien-we-het-conflict-in-oekraine-te-zwart-wit-onpartijdigheid-i/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/03/waarom-zegt-vrt-kiev-niet-kyiv-en-waarom-moet-er-muziek-op-oorl/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/17/wat-doe-je-met-beelden-van-krijgsgevangenen-en-waarom-zie-je/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/31/is-de-klap-van-will-smith-wel-belangrijk-genoeg-om-er-het-journa/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/04/07/hoe-kan-je-onpartijdig-zijn-over-de-moorden-in-boetsja/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/04/28/waarom-worden-de-verdachten-in-de-zaak-sanda-dia-niet-bij-naam-g/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/05/05/wat-leren-de-vrt-nws-reportages-ons-nu-eigenlijk-over-schendinge/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/05/12/hoe-zeker-kan-je-zijn-over-de-resultaten-van-peilingen/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/09/onderzoek-onpartijdigheid-vrt-wat-kan-de-redactie-eruit-leren/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/13/mag-de-redactie-zeggen-dat-nieuwkomers-wijken-veroveren/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/17/moet-je-die-beelden-wel-publiceren-de-nieuwsombudsman-antwoordt/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/16/mag-je-zonder-toestemming-gefilmd-worden-op-openbare-plekken-e/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/24/pijnlijk-nieuws-over-je-eigen-kring-via-de-media-vernemen-valt/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/30/onzin-in-de-mailbox-van-de-nieuwsombudsman0/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/07/05/nee-de-coronaberichtgeving-heeft-u-niet-bedrogen/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/07/07/mogen-vrt-journalisten-ghostwriten/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/08/11/jawel-er-komen-meer-vrouwen-aan-bod-in-het-journaal-dan-drie-ja/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/08/25/de-laatste-vragen-aan-nieuwsombudsman-tim-pauwels/
- https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/08/25/dag-lucien-en-tot-ziens/



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 515

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst voor het verslag 2022 over uw klachtenmanagement

| |
|---|
| naam van uw dienst:<br><br>Vlaamse Regulator voor de Media |

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal** klachten: | 0 |

Agentschap Sport Vlaanderen

# Klachtenrapport 2022

ARENBERGGEBOUW
ARENBERGSTRAAT 5
1000 BRUSSEL

Februari 2023

## KWANTITATIEVE GEGEVENS

| | |
|---|---|
| Totaal aantal ontvangen klachten | 98 |

| | |
|---|---|
| Aantal ontvankelijke klachten | 59 |
| Aantal onontvankelijke klachten | 39 |

| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | |
|---|---|
| Aantal gegronde klachten | 26 |
| Aantal deels gegronde klachten | 4 |
| Aantal ongegronde klachten | 29 |

| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van oplossing | |
|---|---|
| Aantal opgeloste klachten | 25 |
| Aantal deels opgeloste klachten | 1 |
| Aantal niet opgeloste klachten | 33 |

| Verdeling van de (deels) gegronde klachten volgens de ombudsnorm | |
|---|---|
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid | 2 |
| Correcte bejegening | 22 |
| Actieve dienstverlening | 0 |
| Redelijkheid en evenredigheid | 1 |
| Doeltreffende algemene informatieverstrekking | 3 |
| Redelijke behandeltermijn | 1 |
| Respect voor de persoonlijke levenssfeer | 1 |
| Deugdelijke correspondentie | 0 |
| Gelijkheid en onpartijdigheid | 0 |
| Billijkheid | 0 |

| Aantal klachten per afdeling/dienst | | |
|---|---|---|
| | Totaal aantal klachten | Aantal ontvankelijke klachten |
| Afdeling sportinfrastructuur | 50 | 43 |
| Klachtencoördinatie (algemene klachten) | 19 | 1 |
| Afdeling sportpromotie | 14 | 4 |
| Afdeling sportkaderopleiding (VTS) | 14 | 10 |
| Afdeling subsidiëring | 0 | 0 |
| Afdeling topsport | 0 | 0 |
| 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 is hierdoor ook meer gecentraliseerd. 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.
Daarom zijn er in 2019 49 klachten geregistreerd t.o.v. 87 in 2020 (waarvan er 45 ontvankelijk zijn), 115 in 2021 (waarvan er 65 ontvankelijk zijn) en 98 in 2022 (waarvan er 59 ontvankelijk zijn).

Langs de andere kant gebruiken burgers het meldpunt van klachten ook nog steeds voor gewone vragen of klachten over derden.

De lijn tussen een vraag, een melding en een klacht is 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 2022 werd nog meer het belang van de centrale klachtenbehandeling en -registratie benadrukt.

## 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.

- - - -

De klachten die Sport Vlaanderen ontvangt worden ingedeeld in volgende groepen:

1. Klachten m.b.t. de taken van de afdeling sportpromotie:

   In 2022 werden er geen klachten ontvankelijk verklaard m.b.t. sportpromotionele acties van Sport Vlaanderen

   De 4 andere ontvankelijke klachten m.bt. de afdeling sportpromotie betroffen uiteenlopende klachten los van specifieke acties.

2. Klachten met betrekking tot de eigen organisaties van Sport Vlaanderen (sportkampen en -klassen en andere sportactiviteiten).
   15 ontvankelijke klachten in 2022.

3. Andere klachten die betrekking hebben op de centra van Sport Vlaanderen (met uitzondering van de sportkampen, -klassen en andere sportactiviteiten)
   28 ontvankelijke klachten in 2022

4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen of gediplomeerden van de Vlaamse Trainersschool
   10 ontvankelijke klachten in 2022

5. Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid
   1 ontvankelijke klacht in 2022

6. Klachten over het topsportbeleid
   We ontvingen geen klachten in 2022

7. Andere klachten
   We ontvingen 1 aparte klacht over een datalek

8. Klachten die niet van toepassing zijn op de werking van Sport Vlaanderen of die als meldingen of vragen worden beschouwd
   39 klachten in 2022

## 3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep klachten die in 2022 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 de afdeling 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, ruiterpaden, 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 door de afdeling ook verschillende sportpromotionele acties en evenementen georganiseerd. Dit telkens onder de koepelcampagne ‘Sporters Beleven Meer’.
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 e-mail en social media-kanalen. De behandeling van de klacht hangt veelal af van het gehanteerde klachtenmedium.

#### Bespreking

In 2022 werden terug enkele live evenementen georganiseerd zoals onder meer de Sportzomer, de K3 Run & Fun en de Vlaamse Sport- en Beweegdagen. Er zijn voor deze categorie geen schriftelijke klachten ontvangen.

De afdeling ontving 14 klachten, waarvan er 4 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 in het totaal 11 klachten, waarvan er 9 geen betrekking hadden op de verantwoordelijkheid van Sport Vlaanderen (zie verder). De 2 ontvankelijke klachten sloegen op de info over de mountainbikeroutes op onze website: bij de opening van een route stonden de routekaart en gpx-bestand

nog niet op de site en een andere gebruiker kreeg een technische foutmelding bij raadpleging van de specifieke mountainbikepagina's.

- De 2 andere klachten gingen enerzijds over de aanvraag van een digitale drukversie van de afbeelding van de campagne 'Breng je Sportclub Naar School' die niet beantwoord werd en anderzijds over de datum om een digitale subsidie-aanvraag in te dienen voor een G-sportclubwerking. Wat de subsidieaanvraag betreft is duidelijk gecommuniceerd wat de indientermijn was, hierop kan geen afwijking worden toegestaan. De termijn is voor iedereen dezelfde. Afzonderlijke voorafgaande communicatie per e-mail kan niet verwacht worden.

## 3.2 Klachten met betrekking tot de centra van Sport Vlaanderen

Sport Vlaanderen beheert en exploiteert op dit moment 13 eigen sportcentra, gaande van grote onmi-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.

De in 2022 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 2022 ontving Sport Vlaanderen 43 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).

### 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 6.000 jongeren deel. De sportkampen worden georganiseerd tijdens de schoolvakanties.
Sportklassen worden georganiseerd buiten de schoolvakanties. Naast de gewone onderwijsvakken, onder leiding van de leraar-klastitularis, doen de leerlingen minimum twee uur per dag aan sport onder leiding van gediplomeerde lesgevers. De sportklassen tellen jaarlijks meer dan 22.500 deelnemers.

In 2022  waren er bij de sportkampen 6.672 deelnemers, bij de sportklassen ging het om 22.724 leerlingen.

### Overzicht klachten

Een aantal klachten gaan over diverse incidenten op sportkampen. (15)

5 klachten betreffen sportongevallen of ziektesymptomen waarbij de klager vond dat de kampleiding niet alert genoeg reageerde. Hiervoor bestaat een procedure maar in sommige gevallen was er inderdaad een inschattingsfout gemaakt.

3 klachten hadden te maken met een foutje in de interne planning. Hiervoor werden betrokkenen gecompenseerd.

2 klachten gingen over het gebruik van smartphones door andere deelnemers en de vraag naar een beleid hierover en de toepassing ervan tijdens sportkampen.

1 klacht ging over een deelnemer die zou gepest zijn tijdens een sportkamp. Ook al is de kampleiding waakzaam, dit wordt niet steeds vastgesteld als het niet wordt gemeld.

1 klacht had betrekking op het gebrek aan specifieke kennis van lesgevers bij een G-sportkamp, wat niet het geval was.

1 klacht ging over het taalgebruik van sommige deelnemers tijdens een sportkamp

Deze klachten worden steeds onderzocht op hun juistheid waarna in eerste instantie telefonisch contact wordt opgenomen met de ouders om meer duiding te verschaffen en waar mogelijk/nodig ook het verbetertraject wordt aangegeven. In tweede instantie wordt de klacht ook schriftelijk behandeld.

Een tweetal klachten gingen specifiek over het niet behalen van het gewenste/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 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.

## 3.2.2.  Andere klachten (28)

### Situatieschets

In 2020 hebben we een nieuw reservatiesysteem geïmplementeerd Na het verfijnen van de website en reservatiesoftware systeem in 2021 werd er in 2022 nog sterker ingezet op het vooraf online betalen van toegangstickets voor oa. de schaatsbanen. Ondanks de vele

voordelen bleek dat niet voor elke deelnemer even makkelijk wat soms leidde tot frustratie/ergernis. Ook de regel dat aangekochte tickets niet meer konden terugbetaald noch gewijzigd worden, zorgde voor heel wat frustratie en onbegrip, ondanks de verhoogde communicatie hieromtrent. De annulatievoorwaarden zijn duidelijk maar worden niet steeds gelezen waardoor er misverstanden ontstaan.

De meeste klachten hierover worden als vragen beschouwd en kunnen het best rechtstreeks telefonisch worden behandeld

Ingevolge de inflatie zijn enkele tarieven gestegen en zijn er ook wat wijzigingen doorgevoerd in het prijzenbeleid, die geleid hebben tot klachten van bestaande klanten.

### Overzicht klachten

De klachten zijn zeer uiteenlopend:

- Klachten over tarieven in het algemeen, (het ontbreken van) bepaalde kortingen of prijsverhogingen. (6)
- Moeilijkheden bij en ergernissen over het online reserveren of betalen. (5)
- Klachten over loslopende honden op onze domeinen of het vermoeden van bevuiling van het strand door honden of het net niet toegankelijk zijn van een zone voor honden. (4)
- Klachten over de toepassing van de annulatievoorwaarden of annulatie van een activiteit georganiseerd door een derde. (3)
- Klachten over verouderd of te herstellen materiaal. (2)
- Er bereikte ons ook één klacht over racistische opmerkingen (1) die zouden zijn gemaakt aan betrokkene tijdens het gebruik van de powerzaal. Met betrokkene is daarover vrij snel telefonisch contact geweest om meer info te krijgen over het incident door de vage formulering van de klacht. Betrokkene wilde er zelf niet verder op ingaan waardoor het moeilijk werd om hier concreet actie in te ondernemen. Aan de zaalwachters werd wel gevraagd om hier extra aandacht aan te besteden en eventuele incidenten onmiddellijk te melden. (1)
- Een klacht over het gebrek aan toegankelijkheid van een squashbox tijdens de gereserveerde tijdsblok. (1)
- Een misverstand over het verzekerd zijn van niet georganiseerde activiteiten. (1)
- De energiecrisis brengt ook een specifieke klacht mee omdat lichten op een voetbalveld volgens betrokkene, te lang blijven branden. Nochtans wordt hier extra aandacht aan geschonken, maar een training zonder licht is op sommige momenten niet mogelijk.
- Een klacht van een lesgever waarmee niet verder wordt samengewerkt. (1)
- Een andere klacht gaat over een andere groep tijdens het verblijf in een centrum van Sport Vlaanderen, omdat ze luidruchtig waren en niet aanwezig tijdens bepaalde maaltijden. (1)
- Een klacht had betrekking op het niet dragen van mondmaskers door derden toen het nog in het algemeen verplicht was. (1)
- Een klacht over de stress van een paard door de ligging van een bepaalde stal.(1)

De meerderheid van de klachten zijn opgelost door bijvoorbeeld betere informatie te verstrekken of informatie aan te passen.

Sommige oorzaken hebben we minder in de hand (geluidsoverlast, misverstanden, invloed van de natuur, …). Toch proberen we dit via extra controles beter op te volgen.

In al deze gevallen nam Sport Vlaanderen contact op met de klagers met 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 2022 zette VTS verder in op de digitalisering van haar aanbod 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 de examenuitslag betwist. Het examenreglement VTS voorziet in een beroepsprocedure. Elke cursist kan gebruik maken van deze beroepsprocedure indien hij van mening is dat hij ten onrechte niet geslaagd is voor een gevolgde opleiding. Elke cursist ontvangt bij het 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

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 en iedereen tijdig te voorzien van de juiste info.
Enkel vele inspanningen door verschillende schakels maken dit mogelijk.

Ondanks een sterke organisatiestructuur bereikten in 2022 het VTS-secretariaat 14 klachten, waarvan er 10 ontvankelijk waren:

- Klachten over de (stage)opdracht die als onvoldoende werd beoordeeld. (3)
- Eén klacht ging over het niet toelaten van een cursist die enkele dagen te jong was volgens de toelatingsvoorwaarden. (1)

- Eén klacht over het niet slagen voor de toelatingsproef en de aanpak van lessen. (1)
- Een klacht over een cursist die verschillende elementen aanklaagde. Hij meldde een datalek. De scores van cursisten werden door de docent gedeeld in een WhatsAppgroep. Het datalek werd na onderzoek door de functionaris gegevensbescherming gemeld bij de Vlaamse Toezichtcommissie. Betrokkene was eveneens niet akkoord met de evaluatie. Na een gesprek met de Directeur Sportkaderopleiding kreeg de cursist een andere kijk op de zaak. (1)
- Eén klacht ging over een docent die denigrerende taal zou hebben gebruikt bij het geven van feedback. Dit werd echter – na telefonisch onderhoud tussen de docent en de cursist – herleid naar een strenge tussenkomst met duidelijke opmerkingen betreffende een gebruikte techniek. (1)
- Eén klacht had betrekking op het taalgebruik van een docent tijdens een opleiding t.o.v. een derde. (1)
- Eén klacht ging over het te lang wachten op examenresultaat en het ontvangen van een N-score (niet afgelegd). Die score werd aangepast naar een B-score na contactname met de docent. (1)
- Eén klacht over het niet ontvangen van de bevestiging van een inschrijving omdat de inschrijver zelf een fout maakte in het e-mailadres. (1)
- Eén klacht over een cursist die ongelijk behandeld zou zijn geweest door discriminatie door een docent. Nadat er meer uitleg werd gevraagd kwam er geen antwoord meer. (1)

Sommige klachten ontstaan doordat een 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 2022 ontving Nado Vlaanderen 1 schriftelijke klacht van een club over de houding van het controleteam.

### 3.5. Klachten over het topsportbeleid

We ontvingen in 2022 geen klachten hierover.

### 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**
In 2022 hebben we één andere klacht ontvangen. Het ging over een datalek. Door het versturen van een uitnodiging voor een overleg via Teams, waren verschillende e-mailadressen zichtbaar. Onze functionaris voor gegevensbescherming heeft de klacht behandeld.

.

### 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.
- 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 de klager en de sportfederatie.

17 klachten hadden betrekking op sportfederaties, sportclubs of andere organisatoren van sportkampen.

- 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 voor 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 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:

- 3 klachten over het ontbreken van of onduidelijke signalisatie
- 2 klachten over een onveilige of gevaarlijke situatie
- 1 klacht over het versperren van een route
- 1 klacht over een route over privéterrein
- 2 klachten over toertochten van externe organisatoren

Die klachten werden bezorgd aan de lokale besturen of betrokken instanties.

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.

De routestructuren van Sport Vlaanderen zijn zeer populair. 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 dat verband een structureel overlegplatform opgestart met het Agentschap voor Natuur en Bos en de sportfederaties Cycling Vlaanderen en de Vlaamse Wielrijdersbond. Sport Vlaanderen lanceert in 2023 een hoffelijkheidscampagne met als doelgroep de gebruikers van de paden in de natuur i.s.m. verschillende sportfederaties en het Agentschap voor Natuur en Bos.

## 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 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

DEPARTEMENT
WERK &
SOCIALE
ECONOMIE

# KLACHTENRAPPORT 2022

## 10.02.2023

Vlaanderen
is duurzaam ondernemen

www.vlaanderen.be/departement-wse

INHOUD


**1 Inleiding ..... 3**
**2 Cijfergegevens ..... 4**
2.1 Aantal Klachten 4
2.2 Kanaal 5
2.3 Behandeltermijn 6
2.4 Registratie 7
**3 Vaststellingen ..... 8**
3.1 Ontvankelijke klachten 8
3.2 Gegronde vs. ongegronde klachten 9
3.3 Maatregelen 10
**4 Vaststellingen ..... 11**
4.1 Dienstencheques 11
4.2 Economische Migratie: arbeids- en beroepskaarten 11
4.3 Vlaams Zorgkrediet en Aanmoedigingspremie 12
4.4 Jobbonus 12
**5 Klant Centraal ..... 14**
5.1 Realisaties 2022 14
5.2 Vooruitblik 2023 15
**6 Conclusie ..... 16**





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 533

# 1 INLEIDING

Bij het lezen van dit jaarrapport, zullen jullie merken dat de insteek anders is dan voorgaande jaren. In plaats van te focussen op individuele klachten en klachtenbeelden, bekijken we het klachtenverhaal vanuit een groter perspectief en zoomen we in op de inspanningen die gemaakt worden vanuit het Departement Werk en Sociale Economie richting onze dienstverlening aan de burger. Uiteraard is er nog plaats voor een analyse van de klachten, maar als overheid streven we naar een meer geïntegreerde aanpak waardoor we ook de focus voor dit rapport verleggen.

Een voorbeeld van zo'n geïntegreerde aanpak, is het succesverhaal van de jobbonus. Een premie die in 2022 het leven zag en een goede praktijk blijkt te zijn voor de ganse Vlaamse Overheid. Zo is in eerste instantie de jobbonus een samenwerking tussen het Departement Werk en Sociale Economie en de Vlaamse Belastingsdienst (VLABEL). Daarnaast werd de klassieke aanvraagprocedure vervangen door een proactieve aanpak, met een minimale inspanning voor de burger. Een optimale samenwerking tussen VLABEL, de operationele dienst en de communicatiedienst van het Departement Werk en Sociale Economie maakte dit succesverhaal mogelijk.

Ook wordt in dit rapport stilgestaan bij het project 'Klant Centraal', dat al in 2019 het levenslicht zag maar in 2022 pas goed uit de startblokken schoot. Binnen dit project wordt er via verschillende initiatieven gewerkt aan het nog beter begeleiden van de burger, zodat deze zo optimaal mogelijk gebruik kan maken van alle maatregelen en premies die wij hem aanbieden. Uiteraard bekijken we ook een aantal concrete cijfers en gaan we dieper in op enkele pijnpunten uit het verleden, waaraan in 2022 actief werd gewerkt.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 534

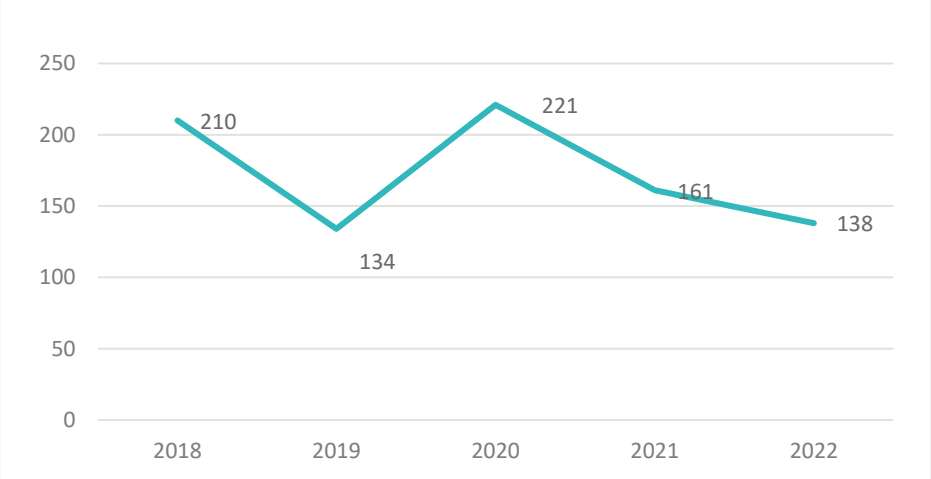
# 2 CIJFERGEGEVENS

## 2.1 AANTAL KLACHTEN

| | |
|---|---|
| Totaal aantal ontvangen klachten | 138 klachten |
| Aantal ontvankelijke klachten | 65 klachten |
| Aantal gegronde klachten | 25 klachten |

**Tabel 1:** Aantal ontvangen klachten 2022
**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 individuele medewerkers van het departement.



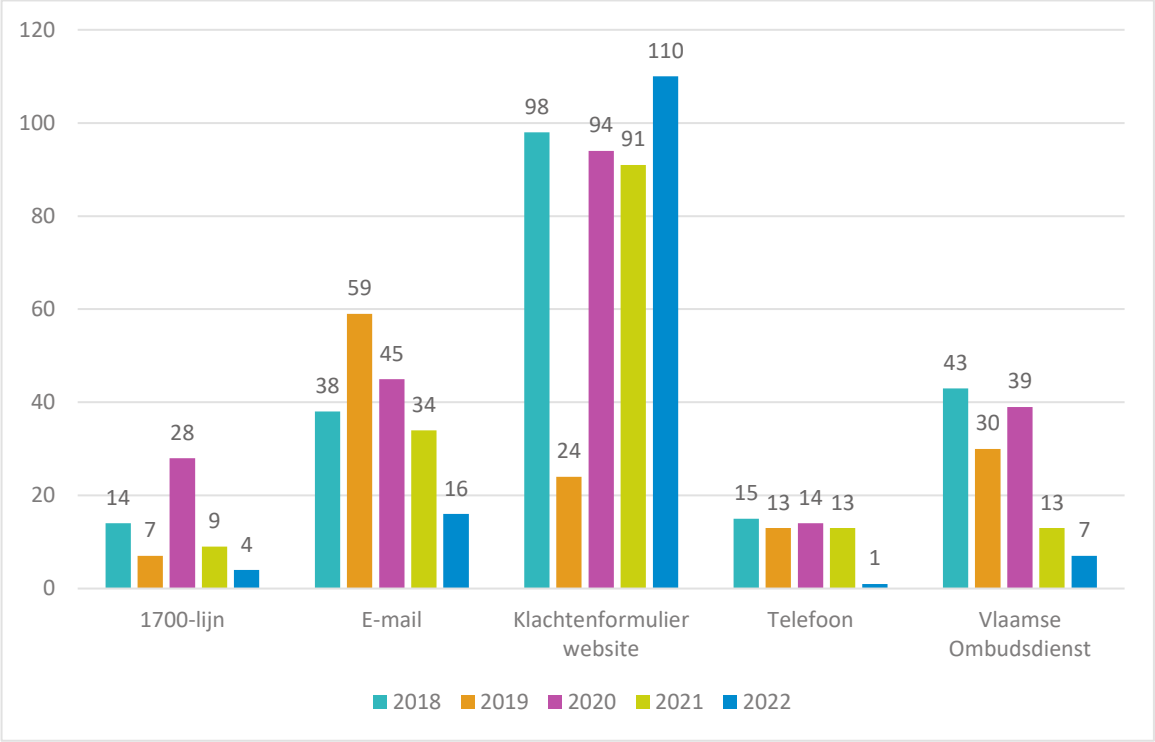

**Grafiek 1:** Evolutie aantal ontvangen klachten 2018 – 2022
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

In vergelijking met vorig jaar *(2021 – totaal aantal klachten: 161)* zien we zoals voorgaande jaren een daling in het aantal klachten. In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op deze cijfers en het algemene klachtenbeeld van het Departement WSE.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 535

## 2.2 KANAAL




**Grafiek 2:** Kanaal ontvangst klachten 2018 – 2022
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

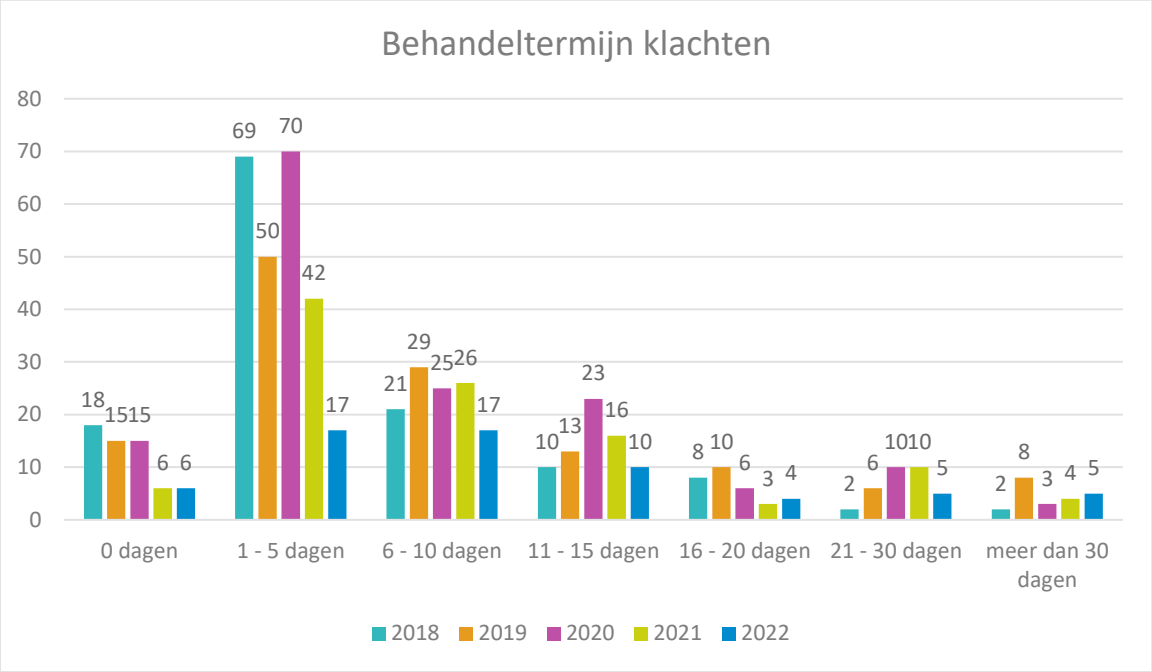
Net zoals voorgaande jaren (met uitzondering van 2019), werden de meeste klachten in 2022 ontvangen via het klachtenformulier op de website van het Departement WSE. Aangezien dit zo'n belangrijk kanaal is, werd in 2022 gewerkt aan een vernieuwd contactformulier op de website (vanaf begin Q2 2023 te vinden op de website). Dit contactformulier is overkoepelend en zal het afzonderlijke klachtenformulier vervangen, dit om de vindbaarheid en toegankelijkheid te verhogen.

Daarnaast zien we dat de doorsturing vanuit de 1700-lijn minimaal is; in 2023 gaan we daarom in gesprek met de verantwoordelijken van de 1700-lijn om te bekijken of er gemiste klachten zijn en of de doorstroming kan geoptimaliseerd worden. Ook streven we ernaar om de goede contacten met de Vlaamse Ombudsdienst te behouden, aangezien zij een van onze belangrijkste partners zijn in het klachtenverhaal.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 536

## 2.3 BEHANDELTERMIJN




**Grafiek 3:** Behandeltermijn klachten 2018 – 2022
**Bron**: Departement Werk en Sociale Economie

De gemiddelde behandeltermijn van een ontvankelijke klacht bedroeg 11 kalenderdagen, in 2022. Dit is een lichte stijging tegenover 2021, waarbij een klacht in gemiddeld 9 kalenderdagen werd afgehandeld.

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 10 kalenderdagen afgehandeld worden (34 ontvankelijke klachten).

## 2.4 REGISTRATIE

Sinds 2019 staat op het intranet van het Departement WSE een formulier waarmee klachten kunnen geregistreerd worden. Elke medewerker heeft toegang tot dit formulier en krijgt aan het begin van zijn loopbaan bij het departement hierover een toelichting. Echter merken we dat er door de medewerkers amper klachten worden geregistreerd (slechts 2 van de 138 klachten werden door iemand anders dan de klachtencoördinator geregistreerd), waardoor we niet weten of het aantal geregistreerde klachten overeenkomt met het werkelijke aantal klachten. Er is namelijk geen zicht op telefoons en e-mails die worden ontvangen op de telefoonnummers en e-mailadressen van de diensten zelf, en wat de inhoud hiervan is. In die zin is het ook te verklaren waarom slechts een aantal maatregelen worden opgenomen in het klachtenrapport: er is geen zicht op het aantal klachten binnen die maatregelen, diensten of afdelingen die niet zijn opgenomen.

Aangezien klachten een waardevolle bron van informatie voor de verbetering van onze dienstverlening zijn, wordt hier in het project 'Klant Centraal' in 2023 gericht actie omtrent ondernomen. In hoofdstuk 5 'Klant Centraal' wordt hier dieper op ingegaan.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 538

# 3 VASTSTELLINGEN

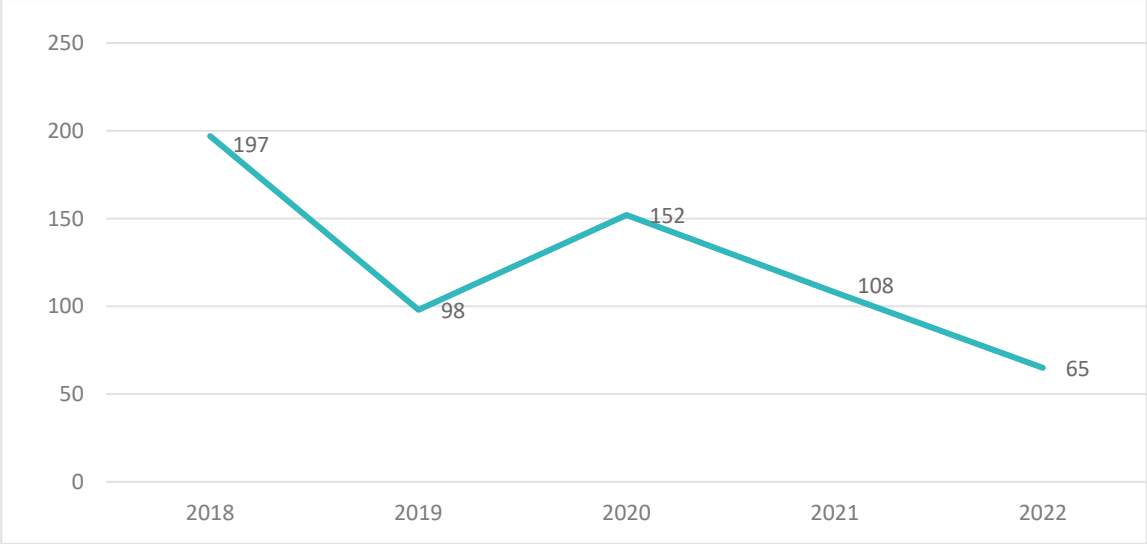
In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op de inhoud van de klachten, maar eerst een aantal objectieve vaststellingen.

## 3.1 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 jurisdictioneel beroep aanhangig is.

Er werden in 2022 65 ontvankelijke klachten ingediend, wat neerkomt op 47% van het totale aantal ontvangen klachten.




**Grafiek 4:** Evolutie aantal ontvankelijke klachten 2018 – 2022
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

De meeste onontvankelijke klachten zijn klachten voor de afdeling Vlaamse Sociale Inspectie en gaan over zwartwerk, klachten over werkomstandigheden, etc. Deze klachten worden altijd doorgestuurd naar het secretariaat van deze afdeling voor verdere afhandeling.

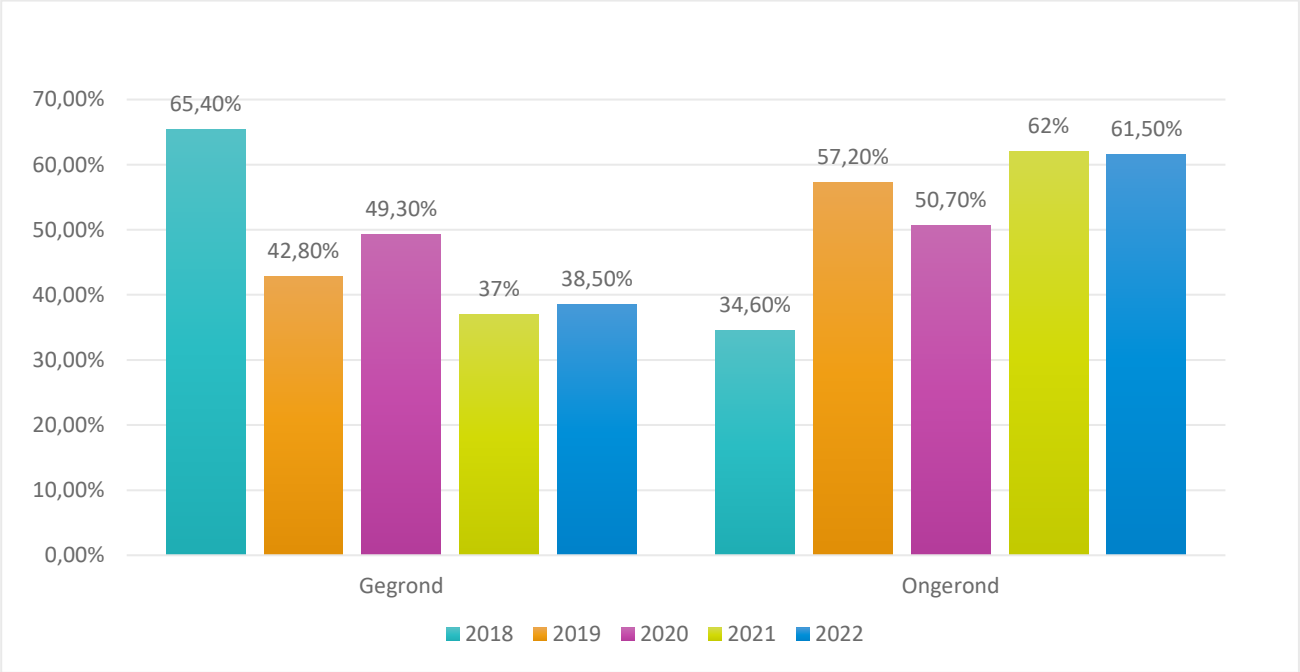


Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 539

## 3.2 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE KLACHTEN

Tijdens het proces van klachtenbehandeling wordt elke ontvankelijke klacht op basis van haar inhoud, beoordeeld. 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 5:** Percentage gegronde vs. ongegronde klachten 2018 – 2022
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

In 2022 was de verdeling gegronde versus ongegronde klachten als volgt: 25 gegronde klachten vs. 40 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. Uiteraard zijn er steeds gevallen van overmacht waarbij de administratie alles in het werk zal stellen om tegemoet te komen aan



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 540

de verzoeker. Echter kunnen er geen uitzonderingen gemaakt worden als blijkt dat de regels niet werden gevolgd en er van overmacht geen sprake is.

## 3.3 MAATREGELEN

| Maatregel | Aantal ontvankelijke klachten | Gemiddelde behandeltermijn |
|---|---|---|
| Opleidingcheques | 33 ontvankelijke klachten | 11 kalenderdagen |
| Dienstencheques (met uitzondering van klachten afgehandeld door Sodexo) | 6 ontvankelijke klachten | 11,5 kalenderdagen |
| Vlaams Opleidingsverlof | 6 ontvankelijke klachten | 11 kalenderdagen |
| Economische migratie | 5 ontvankelijke klachten | 16 kalenderdagen |

**Tabel 2:** Aantal ontvankelijke klachten en behandeltermijn 2022
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

Als we kijken naar het aantal klachten per maatregel, kunnen we bovenstaande tabel samenstellen; enkel maatregelen met 5 klachten of meer werden opgenomen in de tabel.

Uit deze cijfers blijkt dat de maatregel Opleidingscheques het meeste klachten ontvangen. Dit kan verklaard worden doordat de beslissingsbrief van de Opleidingscheques een van de weinige brieven binnen het departement is, die een paragraaf over de klachtenprocedure opneemt.

Als we globaal kijken naar het aantal klachten tegenover de vele dossiers en premies die het departement uitreikt, lijken deze aantallen miniem. Zoals in hoofdstuk '2.4 Registratie' reeds toegelicht, willen we niet uitsluiten dat niet alle klachten geregistreerd worden.

Via het project 'Klant Centraal' (meer informatie in hoofdstuk 5), willen een zicht krijgen op aantallen e-mails en telefoons die binnenkomen, alsook welke daarvan klachten zijn. In 2023 worden de eerste concrete stappen genomen om het registreren van alle klachten automatisch te laten verlopen, zodat dit geen extra inspanning vraagt van de individuele medewerker. We hopen in het volgende klachtenrapport een vollediger beeld te kunnen schetsen dan vandaag het geval is.

# 4 VASTSTELLINGEN

## 4.1 DIENSTENCHEQUES

Een belangrijke opmerking bij deze paragraaf is dat ook Sodexo, de uitgiftemaatschappij voor dienstencheques, rapporteert over haar klachtenbeeld in 2022. Sodexo rapporteert over haar klachten in een apart klachtenrapport.

In 2022 stelde de Vlaamse Ombudsdienst vast dat meerdere burgers vragen, opmerkingen en toch ook wel klachten hebben over de bijkomende administratiekost die dienstenchequesbedrijven mogen aanrekenen. Dit is niet terug te vinden in het klachtenbeeld binnen het Departement, maar wordt wel bevestigd door vragen via de Vlaamse Ombudsdienst en deels via de 1700-lijn. Enige nuance is hier echter wel gepast: er zijn ongeveer 750.000 dienstenchequegebruikers – als hier jaarlijks een honderdtal vragen of opmerkingen over worden ontvangen, is dit in verhouding eerder minimaal.

Aangezien de wetgeving rond dienstencheques niets vermeldt over de facturatie van bijkomende kosten aan gebruikers, vallen we terug op de regels van het economisch en verbintenissenrecht. Zo kan een onderneming vragen om bepaalde kosten te betalen bovenop de prestatie van hun huishoudhulpen - mits deze een aantal regels respecteren. Zo moeten de kosten vooraf kenbaar gemaakt worden aan de gebruiker en de gebruiker moet met de bijkomende kosten instemmen, de bijkomende kosten mogen niet met dienstencheques betaald worden en het moet gaan om redelijke en werkelijke kosten. Indien een gebruiker hierover vragen heeft kunnen wij hem hierover zo goed mogelijk informeren, maar indien een gebruiker een klacht heeft over deze praktijk, kunnen wij hem enkel doorverwijzen naar de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie.

Om tegemoet te komen aan de vraag van de dienstenchequegebruiker, heeft de Minister in 2022 een afsprakenkader afgesloten met de werkgeversorganisaties. Dat afsprakenkader biedt een overzicht van alle bestaande regels, inzonderheid de prijszetting, maar dan op maat van de dienstenchequesector. De bedoeling van dit afsprakenkader is ervoor zorgen dat de uitvoering van de overeenkomst tussen een erkende dienstencheque-onderneming en een gebruiker in alle transparantie gebeurt.

## 4.2 ECONOMISCHE MIGRATIE: ARBEIDS- EN BEROEPSKAARTEN

Vorig jaar werd in het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsman verwezen naar de lange behandeltermijn bij het aanvragen van een arbeids- of beroepskaart. De behandeltermijnen zijn ondertussen gedaald tot minder dan 60 dagen bij beroepskaarten en tot maximum 10 weken bij de arbeidskaarten, en ook de behandeltermijn van de beroepsprocedures ging omlaag. Hoewel de dienst ruim wat inspanningen heeft geleverd om de dienst performanter te maken en de burger meer gericht te helpen, wil zij in 2023 een bijkomende inspanning leveren. Er wordt bijkomend ingezet op 3 pijlers die de dienstverlening verder zal



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 542

optimaliseren: personeel, procedures en IT. Elke medewerker wordt ingezet waar zijn talenten het meest tot zijn recht komen, procedures zullen worden meer gestroomlijnd en geautomatiseerd door de integratie van authentieke bronnen. en ook op vlak van IT wil de dienst een sprong voorwaarts maken. Zo wordt het uniek loket (digitaal aanmeldingsplatform voor de aanvraag van een werkvergunning) uitgebreid en zal de dienst begin 2023 instappen in het Salesforce-verhaal om de vele mailboxen in te tomen en om een beter zicht te krijgen op het aantal klachten, vragen en opmerkingen, en de inhoud hiervan. Een aantal klachten betreft aanvragers die het oneens zijn met een weigerings- of intrekkingsbeslissing. Zij worden doorverwezen naar de beroepsprocedure.

## 4.3 VLAAMS ZORGKREDIET EN AANMOEDIGINGSPREMIE

Tot 2021 waren het Vlaams Zorgkrediet en de Aanmoedigingspremie koploper in het aantal ontvangen klachten binnen het Departement WSE; dit is niet zo opmerkelijk met ruim 34.000 aanvraagdossiers voor alleen al het Vlaams Zorgkrediet datzelfde jaar. Echter kunnen we al nu al geruime tijd een daling van het aantal klachten vaststellen betreffende beide maatregelen. De reden hiervoor is tot op heden onbekend – aan het aantal aanvragen kan het niet liggen want die zijn met 12% gestegen voor de Aanmoedigingspremie en met 2% voor het Vlaams Zorgkrediet. Aangezien beide maatregelen instapten in het pilootproject Salesforce (zie hoofdstuk 5), verwachten we via een analyse van de klantencontacten een breder zicht te krijgen op de ervaringen van verzoekers.

## 4.4 JOBBONUS

Wie 2022 zegt, zegt meteen ook jobbonus – in 2022 werd de jobbonus namelijk voor het eerst toegekend aan alle Vlaamse loontrekkenden en statutaire ambtenaren die minder dan €2.500 bruto per maand verdienen. Met de jobbonus wil de Vlaamse Regering werklozen aanmoedigen om werk te zoeken en wie minder verdient extra te stimuleren om aan de slag te blijven.

Het toekennen van de jobbonus was een huzarenstukje, zelfs voor de Vlaamse overheid. In 2022 kwamen zo'n 750.000 Vlamingen in aanmerking. Zij werden via een papieren of digitale brief proactief door VLABEL geïnformeerd over hun recht op een jobbonus en aangezet om een rekeningnummer te registreren via Mijn Burgerprofiel.

De eerste lading brieven werd op 3 november voor VLABEL verstuurd, wat meteen ook de start van de communicatiecampagne inluidde. Dat aantal brieven werd geleidelijk opgeschaald tot 120.000 brieven per week, met als doel om begin 2023 alle rechthebbende burgers te contacteren. Er werden twee types brieven verstuurd: een brief voor wie zijn rekeningnummer reeds had geregistreerd in Mijn Burgerprofiel en een voor wie zijn rekeningnummer nog niet had geregistreerd. In de brief stond steeds het bedrag waarop de burgers recht hebben en waar nodig meer uitleg om een rekeningnummer te registreren in

Mijn Burgerprofiel. Nadat het rekeningnummer werd geregistreerd, werd een bevestigingsbrief verstuurd. Een maand na ontvangst van deze brief, werd de jobbonus uitbetaald.

Het is een van de eerste keren dat de Vlaamse Overheid op deze manier te werk gaat: via een uitwisseling van gegevens met de RSZ, KSZ en Digitaal Vlaanderen en via een samenwerking tussen het Departement WSE en VLABEL, kon de Vlaamse Overheid proactief elke rechthebbende detecteren en aanschrijven. In plaats van een klassieke aanvraagprocedure, verklein je via deze automatische procedure de drempel voor elke burger en zorg je er voor dat zoveel mogelijk burgers genieten van de premie.

Doordat de doelgroep van de jobbonus bestaat, uit mensen die minder dan 2.500 euro bruto per maand verdienen, zitten hier veel mensen bij met een zekere kwetsbaarheid, zoals mensen die weinig of geen Nederlands begrijpen, met beperkte of geen digitale vaardigheden, met een armoedeachtergrond,.... Deze mensen ervaren mogelijk drempels om de brief te begrijpen of een rekeningnummer digitaal te registreren. Daarom werd een communicatieplan in schillen opgemaakt om deze drempels op te vangen. De kern van dat plan bestond uit gerichte communicatie per brief (met aandacht voor helder taalgebruik en visuele ondersteuning). De brieven werden voor verzending uitgebreid getest door mensen uit de doelgroep, om zeker te zijn dat de inhoud helder en te begrijpen was. Deze kern van gerichte communicatie werd aangevuld met een ondersteunende schil van via-via-communicatie, door inzet van intermediaire organisaties (zoals werkgevers, vakbonden, sectorfederaties, zorginstellingen,...). We ontwikkelden allerlei informatieve en ondersteunende hulpmiddelen (zoals affiches, handleidingen, een instructievideo, digitaal beeld- en tekstmateriaal) waarmee deze partners aan de slag konden om hun netwerk te informeren en te activeren. Ze kregen meer uitleg bij (de inzetbaarheid van) al deze hulpmiddelen tijdens een aantal infosessies, waar ze ook vragen konden stellen die meteen door de inhoudelijke jobbonus-collega's werden beantwoord.

Ook naar de burgers toe werden bijkomende inspanningen geleverd. Via twee succesvolle sociale mediacampagnes werden burgers ingelicht over het bestaan van de jobbonus en het feit dat ze een brief zouden krijgen als ze in aanmerking zouden komen. Deze campagnes bereikten tot zo'n 2,8 miljoen werkende Vlamingen. Alle vragen en reacties werden handmatig en persoonlijk beantwoord.

Burgers met vragen of problemen konden daarnaast telefonisch terecht bij het gratis infonummer 0800-611.06. De operatoren aan de lijn konden de bellers helpen met o.a. digitale sleutels, de registratie van het rekeningnummer, bezorgdheden over phishing of de verificatie dat er een dossier op naam van de beller bestond. Indien de telefonische ondersteuning onvoldoende bleek, konden de voorlichters aan de lijn de beller doorverwijzen naar een fysieke plek in de regio voor meer hulp (bv. bij een digipunt).



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 544

# 5 KLANT CENTRAAL

## 5.1 REALISATIES 2022

In vorige klachtenrapporten werd telkens het project 'Klant Centraal' aangehaald en ook dit jaar wil ik als klachtencoördinator van het Departement WSE en lid van de projectgroep, hier dieper op ingaan. Waar er vorige jaren vooral werd gewerkt aan een gedragen visie, een mandaat van de directie en het uitwerken van het beleid – hebben we in 2022 enkele hele concrete stappen gezet, vertaald in een aantal deelprojecten.

Zo werd er sterk gefocust op het meetbaar maken van klantgericht werken, via volgende deelprojecten:

- Project klachten 2.0: via dit project wil het Departement WSE enerzijds meer zicht krijgen op het aantal klachten en anderzijds de rollen en verantwoordelijkheden binnen de context van klachten scherper definiëren;
- Project Klantentevredenheidsonderzoek 2.0: Via KTO 2.0 willen we de huidige praktijk inzake klantentevredenheidsmetingen heroriënteren op basis van de geleerde lessen en de klantfocus die wordt bepaald door het project Klant Centraal;
- Project Infolijn 2.0: Via Infolijn 2.0 willen we enerzijds de bestaande cijfers vanuit de 1700 structureel ontsluiten en anderzijds de positionering van de infolijn binnen het Departement WSE bepalen.

Via al deze projecten, wordt heel wat data verzameld die het Departement WSE structureel kan inzetten in haar doel om de klant centraal te stellen en meer klantgericht te gaan werken. In het tweede kwartaal van 2023 zal er doelgericht bekeken worden hoe we al deze informatie kunnen samenbrengen en ontsluiten. Op basis van de verworven inzichten bouwt het projectteam van 'Klant Centraal' aan een concept en een visie over de samenhang, het gebruik en de rollen en verantwoordelijkheid om aan de slag te gaan met deze data.

Een tweede belangrijke element in heel het klantverhaal is de implementatie van Salesforce, een CRM-systeem dat het Departement WSE de kans geeft om haar klantencontacten verder te gaan professionaliseren en om meer inzichten te verwerven in haar klantencontacten. Via Salesforce heeft het Departement nu zicht op hoeveel e-mails er worden ontvangen, binnen welke termijn deze worden afgehandeld, wat de inhoud is van deze e-mails, etc. De bedoeling is om met deze informatie actief aan de slag te gaan en om bijvoorbeeld de website aan te passen op basis van veelgestelde vragen of om een aanvraagprocedure te wijzigen als blijkt dat hier veel vragen en opmerkingen over zijn.

Zowel het Project Klachten 2.0 als het Project KTO 2.0 hebben een koppeling met Salesforce – klachten worden automatisch geregistreerd en geanalyseerd via de verschillende rapporten en ook het tevredenheidsonderzoek zal (deels) via Salesforce verlopen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 545

## 5.2 VOORUITBLIK 2023

Het doel van het project 'Klant Centraal' is en blijft het centraal stellen van onze klant: de burger! Niet elk project heeft een rechtstreekse invloed op de burger en zijn of haar tevredenheid, maar we maken ons sterk dat op termijn elk element op zich bijdraagt aan een klantgericht departement en een burger/ organisatie die tevreden is over onze dienstverlening.

De huidige werking van het project Klant Centraal wordt daarom in 2023 verder gezet: verschillende deelprojecten vinden een doorstart, andere deelprojecten zullen in 2023 het levenslicht zien.

- Via gebruikersonderzoek willen we in kaart brengen op welke manier bepaalde webpagina's onze klanten vandaag al ondersteunen in hun oriënteringsproces bij het zoeken naar informatie, maar ook op welke manier deze pagina's in de toekomst onze klanten nog meer zouden kunnen ondersteunen.

- Het meten van de klantentevredenheid via touchpoints betekent dat de huidige tevredenheidsmetingen vanuit een nieuwe invalshoek zullen worden bekeken. De metingen via feedback en surveys zijn een belangrijke doch gedeeltelijke bron van informatie over de tevredenheid. Het bevraagt de klant over zijn ervaringen aan het eind van het beslissingsproces (touchpoint beslissen) of bij betaling van premie (touchpoint betalingen). De nieuwe aanpak gaat voor het capteren van een integrale klantervaring en zal hiervoor de inzichten uit de feedbackmetingen samenleggen met informatie uit:
    - Analyse van data van de infolijn;
    - Een feedbackmodule in Salesforce;
    - Analyse van de website,
    - Klachtenbehandeling.

- Door alle informatie rond de verschillende klantencontacten samen te brengen en hiermee structureel aan de slag te gaan, willen we het DWSE in staat stellen om gerichter de operationele dienstverlening te verbeteren alsook sneller de signalen op te vangen die meegenomen kunnen worden in de beleidsvoorbereiding en -evaluatie. Via de hulp van AI willen we de diensten de nodige ondersteuning bieden om sneller te achterhalen waarom de oproep door de Vlaamse Infolijn werd doorgeschakeld. Ligt de oorzaak vb. bij het gebrek aan toegang tot het achterliggende systeem of is de oorzaak eerder te wijten aan het ontbreken van de noodzakelijke informatie.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 546

# 6 CONCLUSIE

In 2022 nam het aantal opgetekende klachten een flinke duik naar beneden: van 161 klachten in 2021 naar 138 klachten in 2022. Om als Departement WSE hieruit te concluderen dat onze klant tevreden is en we op onze lauweren mogen rusten, lijkt ons echter een stap te ver. We hebben geleerd uit het verleden en hebben de voorbije jaren flink wat stappen voorwaarts genomen om onze dienstverlening te optimaliseren, maar het traject naar een klantgerichte dienstverlening is breed en als departement hebben we hiervan slechts een klein stukje verkend.

Het is daarom dat we blijven inzetten op die klantgerichte dienstverlening en dat het project 'Klant Centraal' zo belangrijk blijft. Via dit project kunnen we blijvend verbeteren vanuit een algemene focus en de doelstelling die werd opgenomen in het Ondernemingsplan, namelijk dat tegen 2024 het klantgericht denken en werken een fundament vormt binnen het departement. Om deze doelstelling te bereiken werken we aan klantgerichtheid op verschillende aspecten, met als houvast 4 kernwaarden: begrip, eenvoud, transparantie en duurzaamheid. Deze vormen het centrale kader en geven richting aan de verschillende aspecten van klantgerichtheid. We bekijken klachten daarom niet meer vanuit een eendimensionale bril, maar integreren het in een breder verhaal die de hedendaagse context beter omvat.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 547

Klachten brengen mensen samen

# Rapport klachtenmanagement 2022

## Inhoudsopgave


**Inleiding** 3

**Klachten brengen mensen samen** 6

**Samen voor oplossingen** 10

**Mensen en hun wensen** 14
- **Het persoonlijk actieplan** 14
- **Matchbare vacature** 17
- **Opleiding** 20
- **Matchbaar Werkzoekendendossier** 22

**Klachten per thema** 25

- **Discriminatie** 25
- **Transmissie** 27
- **Vrijstelling** 30
- **Werkgevers** 32

**Wat doet VDAB** 34

**Vlaamse Ombudsdienst** 37

**De klachtenbehandelaar in actie** 37

# Inleiding

Opnieuw een jaar om nooit te vergeten. Covid was nog niet bedwongen of we werden geconfronteerd met een oorlogssituatie aan onze achterdeur. De maatschappelijke, economische, politieke… gevolgen kunnen we nog niet inschatten.
De uitdagingen voor VDAB waren er niet minder om. Enerzijds een kleiner wordende werkloosheidsgraad, anderzijds de steeds krappere arbeidsmarkt (in de zorgsector, onderwijs, IT…) vroegen van VDAB de nodige creativiteit en flexibiliteit om zoveel mogelijk van deze noden te lenigen. VDAB probeert hierop een antwoord te bieden via een aanklampende bemiddeling

Opnieuw kreeg VDAB de uitdaging om een stroom vluchtelingen aan het werk te helpen. Ook hier kon VDAB opnieuw zijn reeds jaren opgebouwde expertise tonen om samen met de werkgevers die zich zeer welwillend opstelden, zoveel mogelijk vluchtelingen aan een passende job te helpen en de nodige opleidingen te voorzien om deze mensen inpasbaar te maken voor onze arbeidsmarkt.

Deze hele onvoorspelbare situatie vertaalde zich ook in het klachtenbeeld, de verhouding met de burger was niet altijd vanzelfsprekend. VDAB voelde ook in de contacten met klanten dat deze scherper worden. Klanten stelden zich eisender op en in een aantal gevallen kwam het tot conflicten zoals we ze nog niet eerder meemaakten. In een aantal extreme gevallen werd beroep gedaan op de klantendienst om de situatie te ontmijnen.

Vanuit de precaire situatie waar veel werkzoekenden zich in bevinden, zeker een begrijpelijke reactie. Echter als overheidsinstelling moeten we ook grenzen stellen en onze medewerkers beschermen tegen grensoverschrijdend gedrag van klanten.

Ook met deze achtergrond zat VDAB niet stil en zette hierbij als waarden gedreven organisatie de klant voorop.

**VIBE 2.0**

**1.Bemiddelen met de burger als klant**
In 2021en vooral in 2022 heeft VDAB ingezet op een doorgedreven opleiding en coaching voor onze bemiddelaars opdat zij de werkzoekende op een uniforme wijze kunnen bemiddelen naar werk via inschatten, (her)oriënteren en matchen. De belofte aan de klant is dat de bemiddelaar binnen 3 maanden tot een vacaturegericht traject komt. Dit kan door VDAB geboden worden of door een partner. In november 2022 werd ook Mijn Loopbaan voor bemiddelaars aangepast om deze werking te ondersteunen.

VDAB blijft de neutrale gids bij competentieversterking of intensieve begeleiding en zal de klant niet loslaten. De klant krijgt een ‘trusted advisor’ die het traject van de klant bij een (opleidings)partner mee opvolgt.

**2.Bemiddelen met de werkgever als klant**

Net zoals bij de werkzoekenden benaderen we de werkgevers volgens de drie-lagige contactstrategie: digitaal, humaan digitaal en waar dit een toegevoegde waarde heeft, face-to-face. Zo kan VDAB beter vraag en aanbod op elkaar afstemmen.

In dit kader realiseerde VDAB in 2022 reeds:

**Digitaal**

- De versnelde toegang 'Mijn VDAB'
  Een werkgever die toegang wil hebben tot de verschillende toepassingen in Mijn VDAB, moet zich registreren op 'Mijn VDAB'.
  Met een automatische procedure via eID/itsme krijgt de werkgever met een aantal klikken meteen toegang tot Mijn VDAB.

- Vind een werknemer 2.0 voor werkgevers
  Met Vind een werknemer bieden we zowel werkgevers als bemiddelaars een tool aan die hen helpt om geschikte kandidaten te selecteren.

  Vind een werknemer voor werkgevers werd in een nieuw kleedje gestoken. De look en feel werd aantrekkelijker en het gebruiksgemak verhoogd. Achter de schermen wordt gebruik gemaakt van vernieuwde technologie zodat de performantie gegarandeerd wordt.

**Humaan Digitaal**

- eForm en knop Hulp nodig?
  VDAB lanceerde in het kader van een verbeterde contactstrategie voor werkgevers een eenduidig contactpunt. De werkgever kan zijn vraag 24/7 stellen en moet niet zelf op zoek naar het juiste e-mailadres.

- Met de knop 'Hulp nodig?' biedt VDAB de werkgever 24/7 hulp aan op elke pagina. De werkgever kan via deze knop kiezen om te chatten met een Contatcenter-medewerker, het telefoonnummer van het contactcenter vinden of via 'Mail ons' naar de pagina met het eForm gaan.

- Met het eForm krijgt VDAB meteen de correcte informatie van de werkgever én komt de vraag bij het correcte team terecht. De werkgever krijgt zo sneller én accurater antwoord op zijn vraag. Het contactcenter zal meer en meer fungeren als eerstelijns dienstverlener en navigator voor de werkgever.

**Face to Face**

Als een werkgever ondersteuning wenst van VDAB bij het zoeken naar geschikte kandidaten, kan hij dit aangeven op zijn vacature (gedeeld beheer). Op dat moment komen onze clusterteams in actie. Ze gaan samen met de werkgever op zoek naar creatieve oplossingen.

## 3. Competentieversterking

**Toelatingsvoorwaarden erkende opleidingen**

In 2022 werd er werk gemaakt van een betere communicatie aan de werkzoekenden wanneer deze niet weerhouden werd voor een opleiding.
Vanaf 2023 wil VDAB maximaal realistische kansen geven om een opleiding te volgen. Daarom worden de toelatingsvoorwaarden om een erkende opleiding te volgen tot het

hoogstnoodzakelijke beperkt. Daarnaast wordt ook ingezet op opleidingstrajecten op maat.
De toelatingscriteria moeten aan volgende voorwaarden voldoen:

- Laagdrempelig
- Transparant (heldere communicatie over de toelatingsvoorwaarden via Vind een opleiding)
- Uniform (voor eenzelfde opleiding zijn de toelatingscriteria dezelfde, ongeacht de plaats van de opleiding en wie de opleiding geeft).
- Objectief aftoetsbaar en niet vatbaar voor interpretatie
- Niet-discriminerend

# Klachten brengen mensen samen

## De dossiers

In 2022 behandelde VDAB 2210 dossiers, 3% meer dan in 2021. 358 of 16.2% van de klachten was niet-ontvankelijk, in 2021 was dat 15.7%. 32 klachten werden opgelost bij melding, in 2021 waren dat er 23 (67 klachten werden niet behandeld wegens ingetrokken, privacytoestemming niet ontvangen of bijkomende informatie niet ontvangen).
Er werden 1714 ontvankelijke klachten en 106 suggesties onderzocht en behandeld, dit is 3% meer klachten dan in 2021 en 11% minder suggesties. De niet ontvankelijke klachten werden kort onderzocht en kregen een antwoordbrief met (indien nodig) een gerichte doorverwijzing.

92.2% van de klachten kwam binnen via het 0800-nummer, het online formulier en het generiek mailadres van het contactcenter. Werkzoekenden en cursisten dienden 65.4% van de klachten in, 11.5% van de klachten kwamen van werknemers. In 2022 waren er met 6.9% klachten opnieuw iets meer klachten van werkgevers, maar verhoudingsgewijs formuleren werkgevers nog steeds weinig klachten. De overige meldingen kwamen van overheden en organisaties.

## Contact met de klant

97.6% van de verzoekers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 dagen. 98.9% 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 2022 ontving 82% 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 15.8 dagen tegenover 17.7 dagen in 2021.

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 experten aangesproken worden om tot een goede oplossing te komen, de klachtenbehandelaars volgen in dat geval het verloop zeer nauw op om ervoor te zorgen dat de deadline in zoveel mogelijk gevallen gehaald wordt.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om een persoonlijk contact te hebben met de klant. Dit gebeurde in 55% van de ontvankelijke dossiers, dit is 4% minder dan in 2021. We blijven het belang van een persoonlijk klantencontact benadrukken, dit draagt bij tot het vinden van wederzijds gedragen oplossingen. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat behandelaars meer op hun hoede zijn bij de overweging of een contact met de melder opportuun is. Wanneer er vooraf sprake is van grensoverschrijdend gedrag van de melder (ten aanzien van de bemiddelaar of in de melding) zal sneller overwogen worden om de klant schriftelijk aan te spreken in plaats van de klant uit te nodigen voor een gesprek. Dit om te vermijden dat de situatie escaleert.

## Suggesties

Klanten werken samen met VDAB aan een betere dienstverlening. 2022 telt 106 suggesties, tegenover 120 in 2021.

De 106 suggesties waren vooral vragen, tips of advies over de toepassingen van VDAB: Jouw VDAB(WZ) (25%), Vind een job (25%), Mijn VDAB (partners en Werkgevers) (19%), de VDAB-website (9%).
De overige 22% van de suggesties handelden voornamelijk over de dienstverlening. 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 herwerking van Mijn VDAB voor de werkgevers ook van deze kant een aantal suggesties heeft uitgelokt. Hierover meer in het hoofdstuk 'Werkgevers'.

## Waarover klagen klanten?

De ontvankelijke[1] klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (39%) (37% in 2021), een matchbaar werkzoekenden dossier (20%) (22% in 2021), opleiding (18%) (18% in 2021), matchbare vacature (10%) (8% in 2021) en werkplekleren (4%) (6% in 2021).

De dossiers over het Persoonlijk actieplan naar werk kennen opnieuw een stijging van 612 naar 657. Het aantal meldingen over het matchbaar werkzoekendendossier blijft gelijk met 345 klachten.
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 meer aanklampende 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 die VDAB hanteert ook een versnelde contactstrategie met zich mee en de opdracht voor de bemiddelaar om binnen de drie maanden na het eerste contact tot een vacaturegericht en/of actiegericht traject te komen. Voor een aantal klanten gaat dit te snel.

Het aantal dossiers over de opleidingen stijgt licht van 298 naar 303. Veel klachten gaan over het verloop van de opleiding (de stopzetting van een opleiding en over het niet toegelaten worden tot de opleiding, in 2022 waren er minder meldingen over de onlineopleidingen).
De meldingen over de matchbare vacatures stijgen van 118 naar 178 dossiers.

63 klachten handelen over IBO en werkplekleren en er waren 8 meldingen over collectieve bemiddelingsacties (jobbeurzen).

---

[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.*

Slechts 4 meldingen gingen over loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques), de technische problemen met de uitreiking van de loopbaancheques (waardoor het aantal meldingen vorig jaar toenam) zijn intussen van de baan.

27 klachten handelden over Wijkwerken, Zowel het gebrek aan passende wijkwerkers in bepaalde regio's, gebrek aan passende klussen als de administratieve werkwijze om wijkwerkcheques te verkrijgen gaven aanleiding tot klachten. De verzoekers waren zowel gebruikers als wijkwerkers.
Over de Controledienst waren er 8 meldingen en Outplacement genereerde 2 klachten.

## Oplossingen

69% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond[2], dit is 2% minder dan in 2021. De behandelaar slaagt erin om in 61% van de dossiers een oplossing aan te reiken, dit is 7% meer dan in 2021. De klantendienst heeft samen met de andere diensten van VDAB extra ingezet op een hogere oplossingsgraad en heeft oplossingsgericht bemiddeld om de relatie tussen de klant en VDAB of partner opnieuw een kans te geven. Klanten kregen een driegesprek bij de bemiddelaar en de teamleider of een nieuwe kans om een opleiding te volgen. Via een passende doorverwijzing naar een partner kon ook in een aantal gevallen ingegaan worden op de vraag naar een andere bemiddelaar waardoor de bemiddeling naar werk een nieuw elan kreeg.

Van de dossiers die een tekortkoming naar voor brengen, is 82% (deels) opgelost, in 2021 was dit 80%. Zo aanvaardden klanten verontschuldigingen, pikten ze hun traject verder op met een nieuwe bemiddelaar, kregen ze een herkansing bij een test. Dossiers werden rechtgezet, informatie werd correct aangepast, achterstallige vergoedingen werden uitbetaald.

Elke klacht en elke suggestie verdient een kritisch onderzoek. De behandelaar heeft aandacht voor de klantgerichte dienstverlening en doet voorstellen over hoe het anders kan. Het klachtenmanagement volgt deze verbeteracties op (zie verder in het rapport).

De klantendienst blijft sterk inzetten op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie aan de klant. Daarnaast luisteren de behandelaars naar de behoeften van de klant. Deze behoeften vertalen zich in onderstaande aandachtspunten. Deze aandachtspunten werden ook opgenomen in het risicoregister en worden hierin opgevolgd. Op die manier brengen we de stem van de klant duurzaam binnen de organisatie.

- Verder inzetten op persoonlijk contact met de klant tijdens het klachtenonderzoek met een prioriteit voor de klachten die te maken hebben met het persoonlijk klantencontact in de dienstverlening.

[2] (Deels) gegronde klacht. Bij een (deels) gegronde klacht is er één of meer ombudsnorm geschonden.
Ongegronde klacht. Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnorm aan te rekenen.

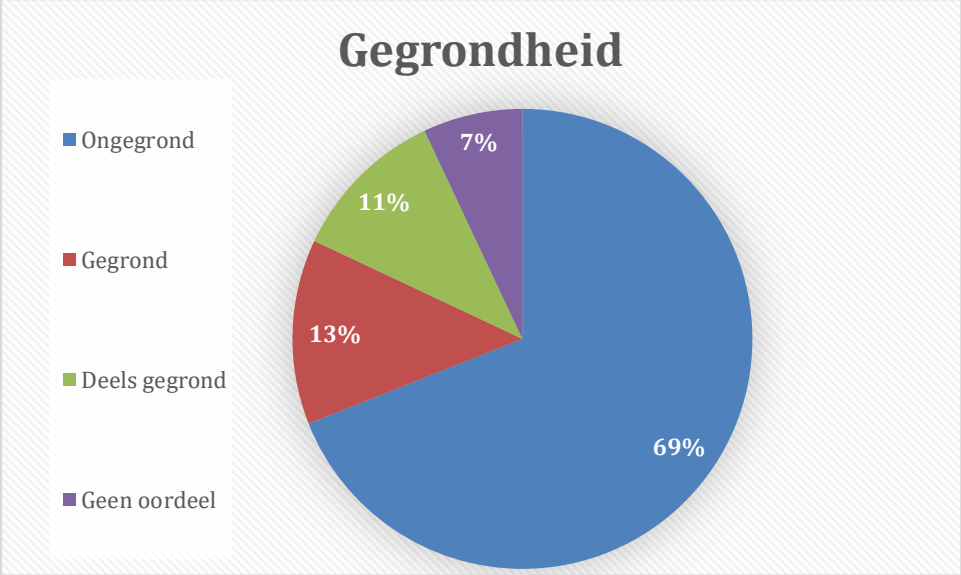
- Bij nieuwe ontwikkelingen de informatiestroom verzekeren zowel intern als extern, met bijzondere aandacht voor die klanten waarvoor de impact van de veranderingen het grootst is.
- Oog voor een kwalitatief bemiddelingsproces, ook wanneer er voornamelijk op afstand wordt gewerkt en er versterkte aandacht gaat naar het bemiddelingsproces, de opleiding, oriëntering, controle, etc. Vanuit de dienst kwaliteit wordt dit ondersteund en opgevolgd door het kwaliteitsmanagementsysteem.
- Nu VDAB ook versterkt moet inzetten op het toeleiden van kandidaten naar knelpuntvacatures en hiervoor ook moet gaan rekruteren 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.
- Voor een aantal klanten met niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen kan VDAB geen oplossing bieden omdat VDAB en Partners niet de knowhow hebben om deze klanten een gepaste begeleiding aan te bieden, dit overstijgt ook de opdracht van VDAB om mensen die beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt naar werk te begeleiden. In de toekomst moet er ingezet worden op een betere structurele samenwerking tussen VDAB en welzijnspartners die erop gericht is om deze werkzoekenden zo snel als mogelijk opnieuw inzetbaar voor de arbeidsmarkt te maken.

## Samen voor oplossingen

Dit hoofdstuk verduidelijkt de indeling van de 1.714 ontvankelijke klachten (zonder suggesties) 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.

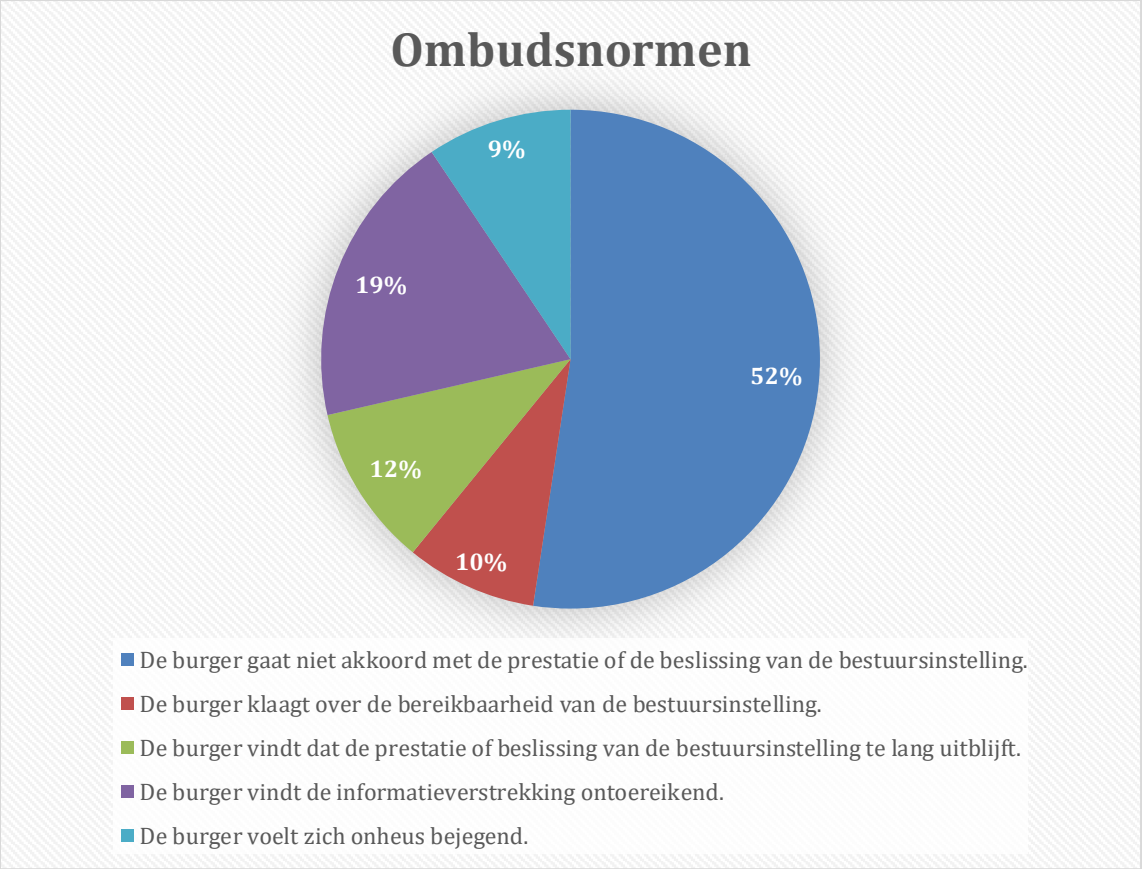


In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling.

| Domein/afdeling | Totaal | Ongegrond | Gegrond | Deels gegrond | Geen oordeel |
|---|---|---|---|---|---|
| **Matching op de arbeidsmarkt** | 1554 | 1113 | 171 | 166 | 104 |
| **0800-nummer, website, facility en HR** | 119 | 39 | 45 | 14 | 21 |
| **Loopbaandienstverlening** | 7 | 4 | 0 | 2 | 1 |
| **Herstructureringsbegeleiding** | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| **Controledienst** | 8 | 5 | 2 | 1 | 0 |
| **Wijkwerken** | 24 | 12 | 3 | 9 | 0 |
| **Totaal** | 1714 | 1174 | 222 | 192 | 126 |

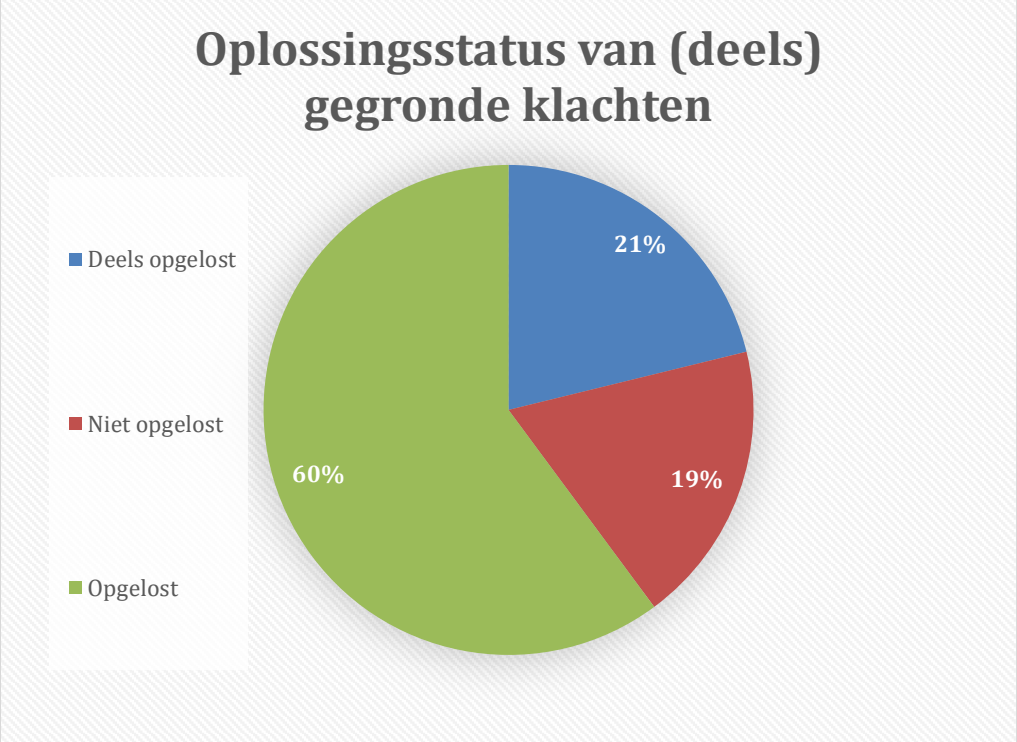
## Ombudsnormen

Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor de (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.




## Oplossingen

Wanneer spreekt de behandelaar van een (deels) opgelost dossier? Als de klant en de dienst elkaar vinden in de oplossing. 81% 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 19% 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).




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 | 311 | 186 | 66 | 59 |
| loopbaanbegeleiding | 2 | 2 | 0 | 0 |
| ondersteuning bij collectief ontslag | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Controledienst | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Wijkwerken | 12 | 7 | 5 | 0 |
| 0800-nummer, website en facility | 30 | 17 | 5 | 8 |
| **Totaal:** | 359 | 216 | 76 | 67 |

## Mensen en hun wensen

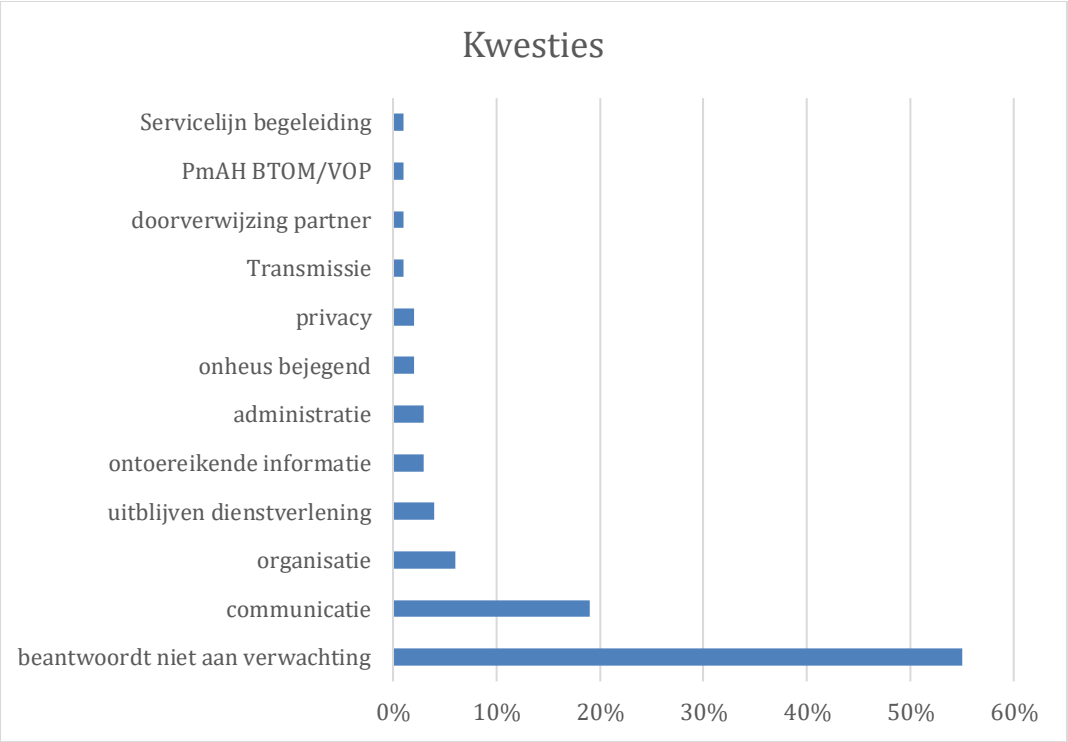
Elke klacht krijgt een indeling volgens de processen die VDAB hanteert. De tabel geeft alfabetisch de indeling weer binnen de inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte. Dit hoofdstuk licht de klachten toe binnen persoonlijk actieplan naar werk, matchbare vacature, opleiding geven in centra en matchbaar werkzoekende dossier.

Inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte

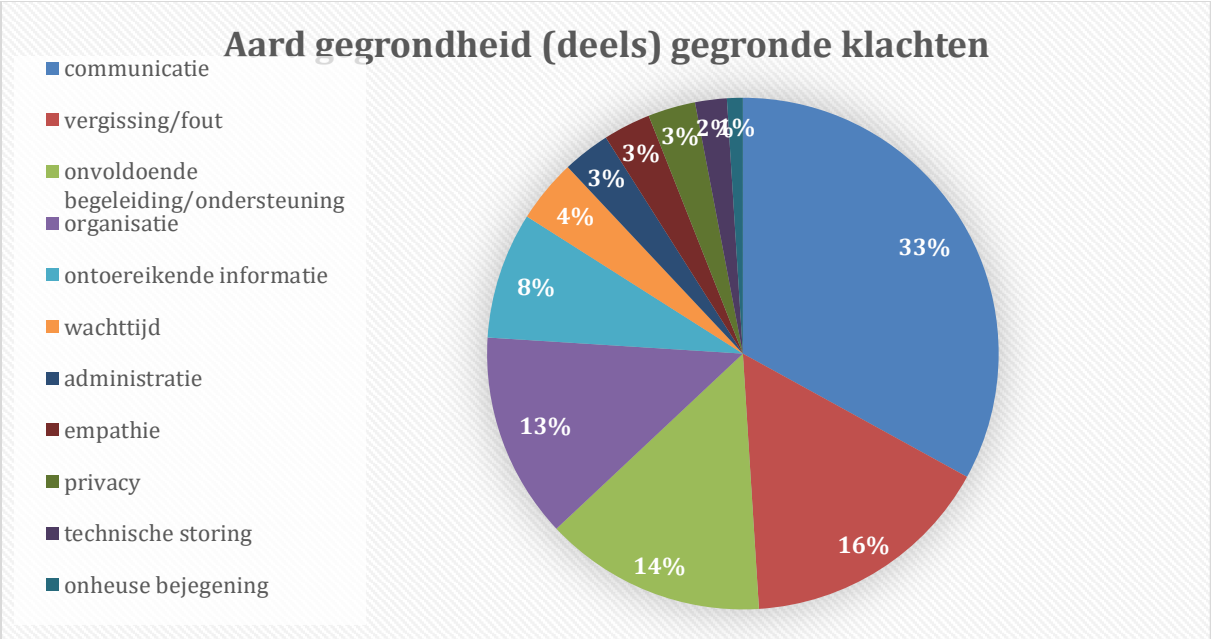
| Subproduct | Aantal | % van 1714 | Proces | Aantal | % van 1714 |
|---|---|---|---|---|---|
| Bemiddelingsacties | 8 | 0% | Collectieve bemiddelingsacties | 8% | 0% |
| Persoonlijk actieplan naar werk naar werk | 657 | 39% | Persoonlijk actieplan naar werk afspreken | 657 | 39% |
| Matchbaar werkzoekendendossier | 345 | 20% | Matchbaar werkzoekenden-dossier | 345 | 20% |
| Matchbare vacature | 178 | 10% | Matchbare vacature | 178 | 10% |
| Opleiding | 303 | 18% | Opleiding geven in centra | 292 | 17% |
| | | | Webcursus | 11 | 1% |
| Werkplekleren | 63 | 4% | Opleiding via IBO-formule | 55 | 4% |
| | | | Werkervaring opdoen via stages | 8 | 0% |
| **Totaal:** | 1554 | 91% | **Totaal:** | 1519 | 91% |

## Klachten over het persoonlijk actieplan

De klantendiensten noteerden 657 klachten, waarvan 19% over de getenderde dienstverlening. In 55% van de dossiers vertellen verzoekers dat ze andere verwachtingen hebben van de begeleiding. 19% kon zich niet vinden in de manier van communiceren van de bemiddelaar. Deze klachten staan tegenover de 234.627 klanten die VDAB in 2022 een persoonlijke dienstverlening aanbood (0.28%).




Bij 70% van de dossiers vond de behandelaar na analyse geen tekortkoming in de dienstverlening. Tekortkomingen die naar voor kwamen, hielden in 80% van de gevallen verband met de begeleiding die niet beantwoordt aan de verwachting, communicatie en organisatie. Dit resultaat is te verwachten, aangezien werkzoekenden die langer dan drie maanden werkloos zijn doorverwezen worden voor persoonlijke dienstverlening met de hierbij horende opdrachten en opvolging (rechten en plichten) en, waar zinvol, een intensievere begeleiding eventueel door een partner. Een aantal werkzoekenden verwachten niet dat er zo snel geschakeld wordt, wat in een aantal gevallen tot klachten leidt. Veel van deze klachten kunnen via een goed gesprek met de bemiddelaar opgelost worden waardoor de begeleiding verder kan gezet worden.
Een ander deel van de meldingen gaat net over het tegengestelde, klanten die vinden dat ze te weinig ondersteuning van VDAB krijgen. Deze meldingen komen van klanten die reeds langere tijd werkzoekend zijn, maar niet tegenstaande de intensieve begeleiding die ze van VDAB kregen geen job vinden, dit omwille van uiteenlopende redenen. Dit zijn vaak werkzoekenden waarvoor de dienstverlening van VDAB uitgeput is en er eventueel hulp nodig is van welzijnspartners om de niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek aan te pakken.




De behandelaar kon in 87% van de dossiers met een tekortkoming, een (gedeeltelijke) oplossing voor de klant bieden, dit is zoals in 2021. Oplossingen bestonden uit bemiddelingsgesprekken, een nieuwe trajectbegeleider, hernieuwde afspraken tussen klant en bemiddelaar, administratieve vergissingen werden rechtgezet, bepaalde uitspraken werden gekaderd.

De behandelaar kon niet in alle dossiers een oplossing aanreiken. Soms willen klanten een andere bemiddelaar, terwijl VDAB oordeelt dat de relatie kan hersteld worden. Andere dossiers leren dat communicatie een belangrijke impact heeft op de beleving van de klant of dat de bemiddelaar best meer informatie geeft. Ook al biedt de bemiddelaar excuses aan, toch vragen sommige klanten meer tijd. Deze dossiers beschouwt VDAB als niet opgelost.

De cijfers rond persoonlijk contact met de klant dalen van 78% naar 73%.

**Enkele voorbeelden:**

*Burger trachtte meermaals bemiddelaar te contacteren zonder resultaat. Deze vroeg daarom een andere bemiddelaar. De teamleider besprak de melding met de burger en vernam dat de bemiddelaar niet aanwezig was op de afspraak wegens ziekte en VDAB dit niet op voorhand had laten weten. Normaal gezien voorziet VDAB oplossingen bij afwezigheid van een bemiddelaar door onvoorziene omstandigheden, dit is hier niet gebeurd. VDAB verontschuldigde zich en plande een nieuwe afspraak bij een andere bemiddelaar. De teamleider ondernam de nodige acties om dit op te vangen. De bemiddelaar contacteerde de burger al meteen telefonisch om de noden in kaart te brengen en een doorverwijzing in functie van een opleidingsaanvraag in orde te brengen. De bemiddelaar plande ook een taaltest in functie van de opleidingsaanvraag. Daarnaast maakte de bemiddelaar een afspraak bij de specialist om na te gaan of burger aanspraak kon maken op een premie. Ten slotte besprak de bemiddelaar de*

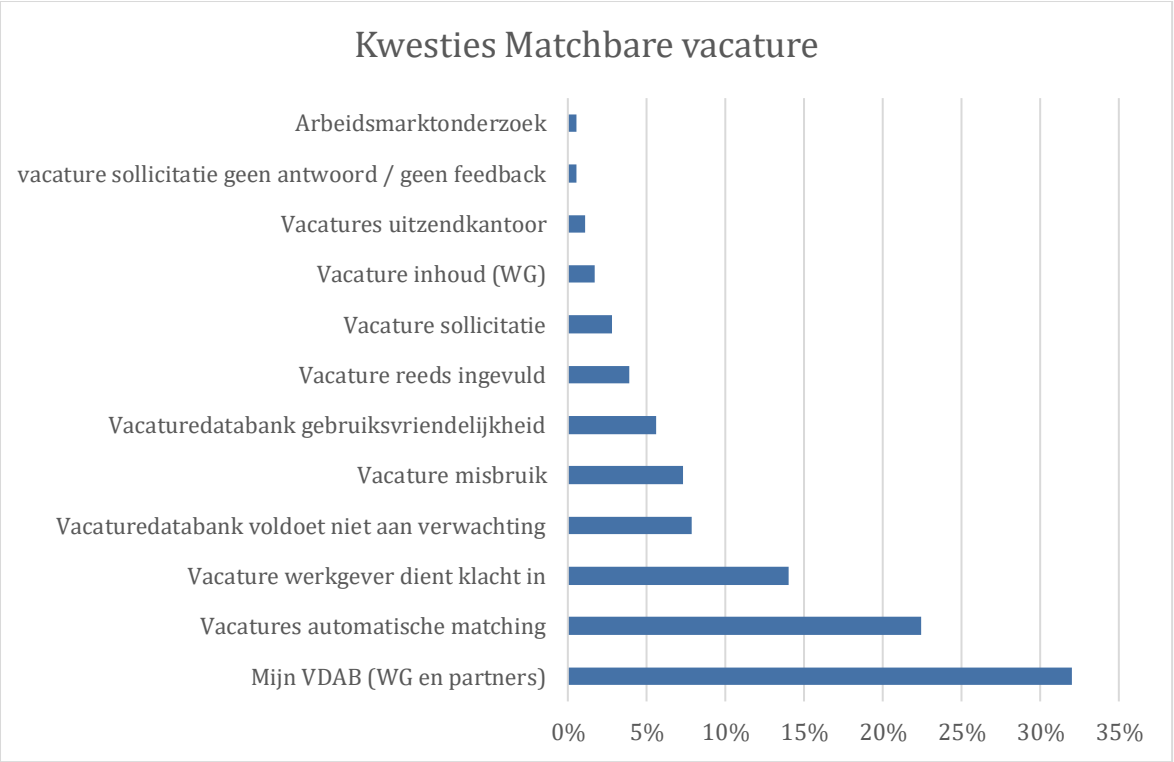
*mogelijkheid om het diploma te laten erkennen en gaf mee dat, indien nodig, het verdere traject nog aangepast kon worden.*

*Het Contactcenter van VDAB had voor de burger een afspraak ingepland bij bemiddelaar in de regio. De burger was hierop aanwezig aangezien de afspraak meldde dat dit verplicht was. Aangezien de burger echter niet ingeschreven stond als werkzoekende, was dit niet meer verplicht en had de bemiddelaar de burger niet op deze afspraak verwacht. De bemiddelaar had hiervoor dan ook geen tijd voorzien. De bemiddelaar stelde voor om de afspraak telefonisch te laten doorgaan, de burger verwachtte echter een persoonlijk gesprek en was hiermee niet tevreden. De burger wou daarom een afspraak met een andere bemiddelaar.*
*VDAB bood verontschuldigingen aan voor de onduidelijkheid over de verplichting om aanwezig te zijn. Ook de bemiddelaar heeft op het moment zelf en via e-mail verontschuldigingen aangeboden.*
*De klachtenbehandelaar bevestigde, in samenspraak met de burger, een nieuwe afspraak met de huidige bemiddelaar in functie van een verdere doorverwijzing naar een partnerorganisatie.*

## Klachten over matchbare vacature aanbieden

De vacaturedatabank ontving in 2022 382.884 vacatures in gedeeld beheer met werkgevers,1.310.694 vacatures van de uitzendkantoren en 355.213 vacatures van wervings- en selectiekantoren. (Het aantal klachten maakt 0.009% uit van het totaal aantal vacatures)

Er werden over de vacaturewerking 178 klachten geformuleerd tegenover 138 in 2021. Deze stijging heeft voor een deel te maken met klachten van werkgevers die door een nieuwe samenwerkingsovereenkomst en de in die zin aangepaste toegang tot de databank niet meer de acties konden uitvoeren die ze voordien deden (bijvoorbeeld meer cv's per dag afladen uit de VDAB-databank dan men er kan beoordelen). Met de aanpassing van de databank zijn de activiteiten die volgens het contract niet toegestaan worden ook geblokkeerd (zie ook kwestie werkgever dient klacht in).



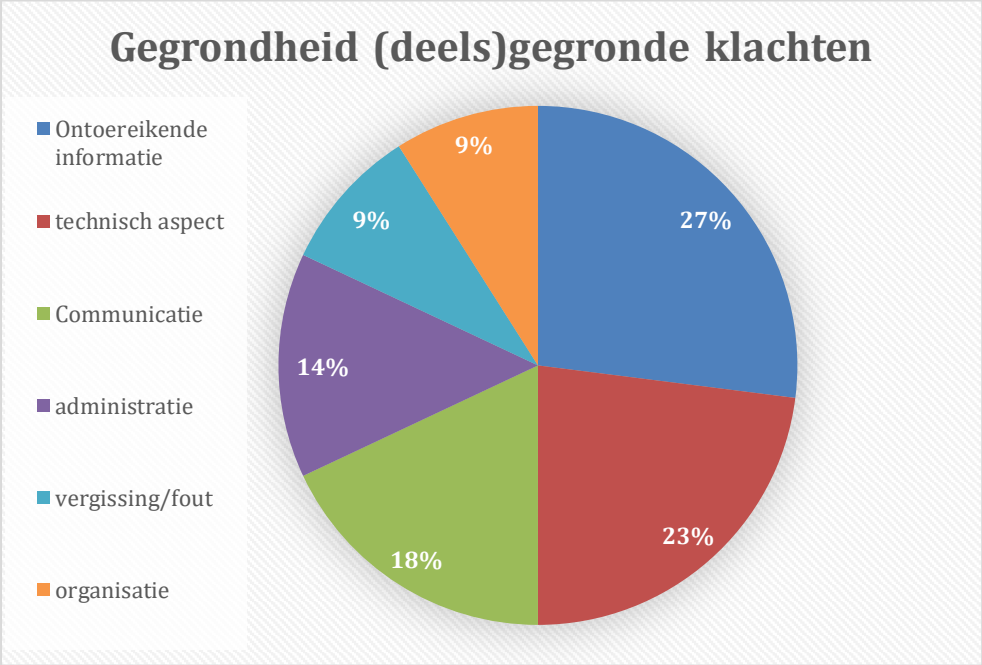

De dossiers over Mijn VDAB (WG en Partners), automatische matching, klachten van werkgevers, de vacaturedatabank en misbruik vacature voeren de rangen aan met 89%.

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 vacaturedatabank 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. Daarnaast is het voor een aantal werkzoekenden niet evident dat ze automatisch vacatures aangeboden krijgen via mail of sms wanneer ze als werkzoekende zijn ingeschreven bij VDAB, dit kan ook niet uitgeschakeld worden. Wanneer er sprake is van vacaturemisbruik kan de vacature verwijderd worden uit de databank.

79% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening van VDAB. VDAB biedt aan werkgevers of uitzendkantoren en aan werkzoekenden via zijn website een platform om vacatures en cv's kenbaar te maken. Werkgevers, wervings- en selectiekantoren en uitzendbedrijven moeten zich aan de samenwerkingsovereenkomst met VDAB houden. 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

vacaturedatabank.  In het licht daarvan is ook de cv-databank aangepast waardoor enerzijds een toegang voor de werkgever aanvragen eenvoudiger wordt, anderzijds zijn een aantal functionaliteiten van de databank gealigneerd met de samenwerkingsovereenkomst. VDAB doet ook meer controles op het gebruik van de vacaturedatabank waardoor een aantal werkgevers hun toegang 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.
VDAB kan werkgevers die hun toegang verloren hebben wel toegang tot de vacaturedatabank geven, zodat de werkgever nog vacatures kan publiceren op de website.




Voor 82% van de (deels) gegronde klachten ligt een ontoereikende informatie, een tijdelijk technisch aspect, communicatie of administratie aan de basis.

63% van de (deels) gegronde klachten werd (gedeeltelijk) opgelost, dit oplossingspercentage ligt lager dan in 2021 omdat meldingen die te maken hebben met de regelgeving in de meeste gevallen niet op te lossen zijn.

**Enkele voorbeelden**

*Een burger meldde dat ze volgens het matchingrapport qua kennis Frans niet goed matchte met bepaalde vacatures, hoewel ze in het profiel 'zeer goede kennis' van het Frans heeft staan, en er in de vacatures goede kennis wordt gevraagd.*
*Na reproductie van het matchingrapport bleek dat de burger bijna 100% matchte met de vacatures.*
*Ook in het matchingrapport scoorde de burger op bijna alle competenties heel goed, ook op de talenkennis.*
*Een matchingrapport bevat standaard een legende die niets met de inhoud van het rapport te maken heeft. Deze legende dient enkel als voorbeeld. Vermoedelijk ontstond*

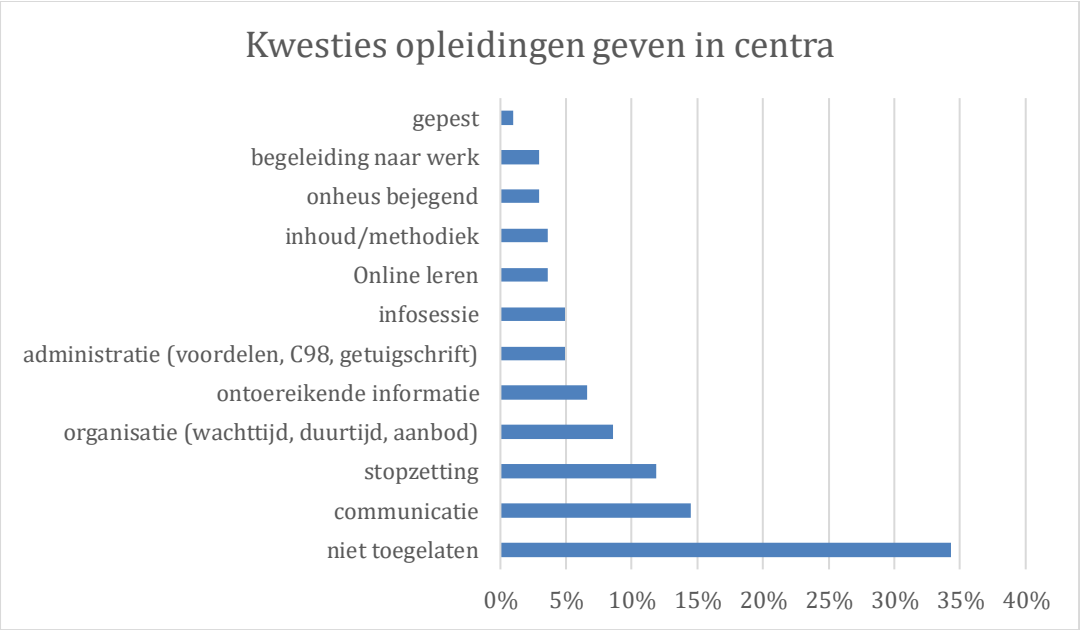
*hierdoor een misverstand. Dankzij deze ervaring van de burger paste VDAB de legende aan waardoor het duidelijker is dat dit om een legende gaat en niet het resultaat is van het reële rapport.*

*Een uitzendkantoor was niet tevreden met de vernieuwde tool 'Vind een werknemer' voor werkgevers die VDAB op 1 februari 2022 lanceerde. Men vond de tool moeilijk te gebruiken, er waren vragen over de zoekopdracht en men kon geen cv's meer bewaren in de eigen systemen.*
*Het uitzendkantoor had vragen over het gebruik van de tool en het bewaren van cv's.*
*Aangezien het om een nieuwe tool gaat werd deze verzoeker gericht doorverwezen naar de provinciale accountmanager om een persoonlijke toelichting te krijgen bij de werking van de tool.*
*Het uitzendkantoor kreeg in het antwoord reeds een manier aangereikt om vlot te zoeken in de tool.*
*Wat betreft het bewaren van cv's werd in het antwoord uitgelegd dat cv's in eigen systemen bewaren niet toegestaan is volgens de Algemene Europese verordening m.b.t. gegevensbescherming.*

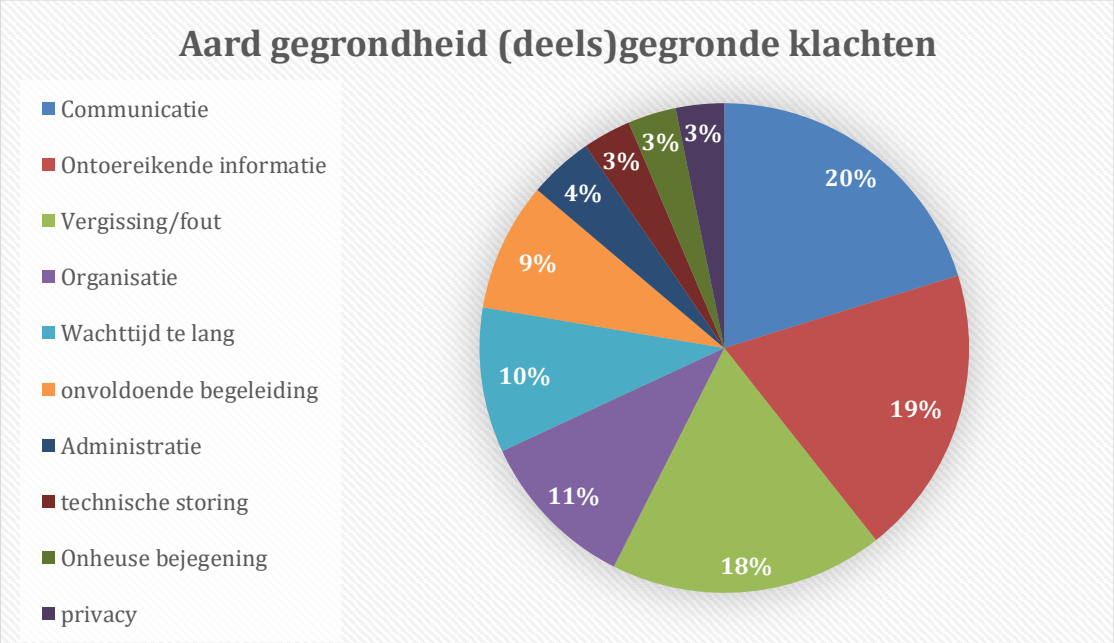
## Klachten over opleiding geven in centra

VDAB gaf in 2021 aan 58.093 werkzoekenden competentieversterking.
In 2022 (303 dossiers of 0.5% van het aantal opleidingen) zijn er iets meer klachten over opleidingen als in 2021 (285 dossiers). In 66% van de dossiers was er een persoonlijk contact met de klant, een lichte daling tegenover 2021 (67%). 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 ontevredenheid van onze klanten het niet toegelaten worden tot een opleiding (34%), communicatie (15%) en stopzetting van de opleiding (12%). De klachtenbehandelaar onderzoekt van waar de ontevredenheid over de stopzetting van en het niet toegelaten worden tot de opleiding komt. Er werd vorig jaar sterk ingezet op een duidelijke communicatie bij het inschattingsproces en duidelijke procedures. Men gaat ervan uit dat op die manier de ontevredenheid die ontstaat naar aanleiding van een stopzetting of een afwijzing besproken kan worden met de initieel geboden informatie als basis. Toch blijft het voor de kandidaat moeilijk om te aanvaarden dat een ambitie niet gerealiseerd kan worden omdat de instapvoorwaarden niet gehaald worden. In bepaalde gevallen kan geremedieerd worden en kan er een nieuwe kandidatuur overwogen worden, in andere gevallen is dat niet mogelijk en moeten er samen met de bemiddelaar andere perspectieven gezocht worden.




Voor 79% van de klachten over het niet toegelaten worden tot en de 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 (35%) wijzen VDAB op een tekortkoming in de dienstverlening op het vlak van communicatie, ontoereikende informatie, vergissing/fout, organisatie en lange wachttijd (78%). De behandelaar kon in 82% 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 rechtgezet.

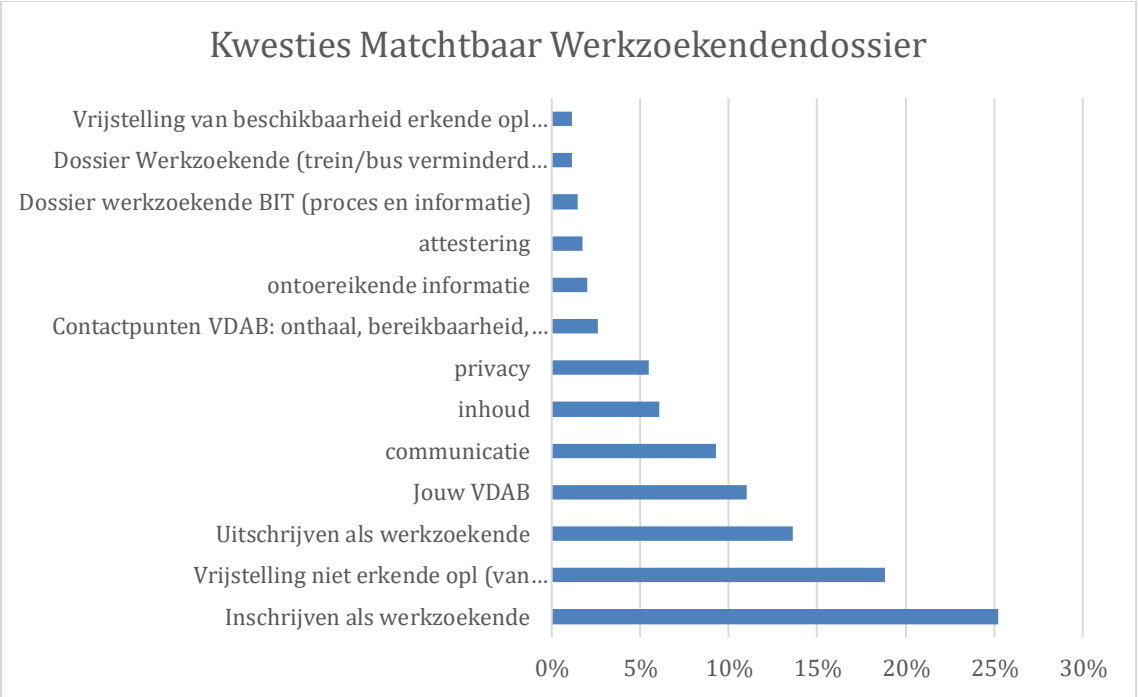
***Enkele voorbeelden***

*Een burger zou bepaalde verplichtingen niet nageleefd hebben waardoor een stopzetting van de leerweg volgde. De burger geeft aan dat de bemiddelaar hierover onvoldoende informatie gaf en dat ze een onvolledig beeld had van de mogelijke opties. De bemiddelaar nam contact op met de burger om de situatie uit te klaren en uit te leggen dat het einde van de leerweg te wijten was aan een stopzetting wegens ziekte. Indien iemand langer dan 28 dagen ziek is tijdens een opleiding wordt de leerweg stopgezet. Na de ziekteperiode dient men zich opnieuw in te schrijven bij VDAB. Bemiddelaar lichtte de procedure toe om, indien de burger dit wenst, de opleiding verder te kunnen zetten met een VDAB-contract. Zodra de burger de nodige stappen zet bekijkt VDAB of de burger de opleiding kan verderzetten.*

*Een Burger dacht te kunnen starten met een opleiding maar kreeg te horen dat hij niet aan de voorwaarden voldeed. De Burger begreep dit niet omdat hij eerst het nieuws had gekregen dat hij kon starten na een geslaagde test, hij vroeg informatie aan de bemiddelaar. De bemiddelaar, die een afwezige collega verving, kon de burger niet helpen. Teamleider nam contact op met de burger en lichtte toe dat eerst opnieuw moest worden nagegaan of een nieuwe start mogelijk was omdat hij eerdere kansen voor examens had opgebruikt. Hij moest ook zelf werken aan randvoorwaarden. Na nazicht bleek dat de burger hieraan gewerkt had. De burger kreeg te horen dat hij de opleiding mocht volgen en dat hij opnieuw mocht deelnemen aan de examens. Teamleider bood excuses aan voor de eerdere foutieve informatie die de burger had gekregen*

## Klachten over matchbaar werkzoekendendossier

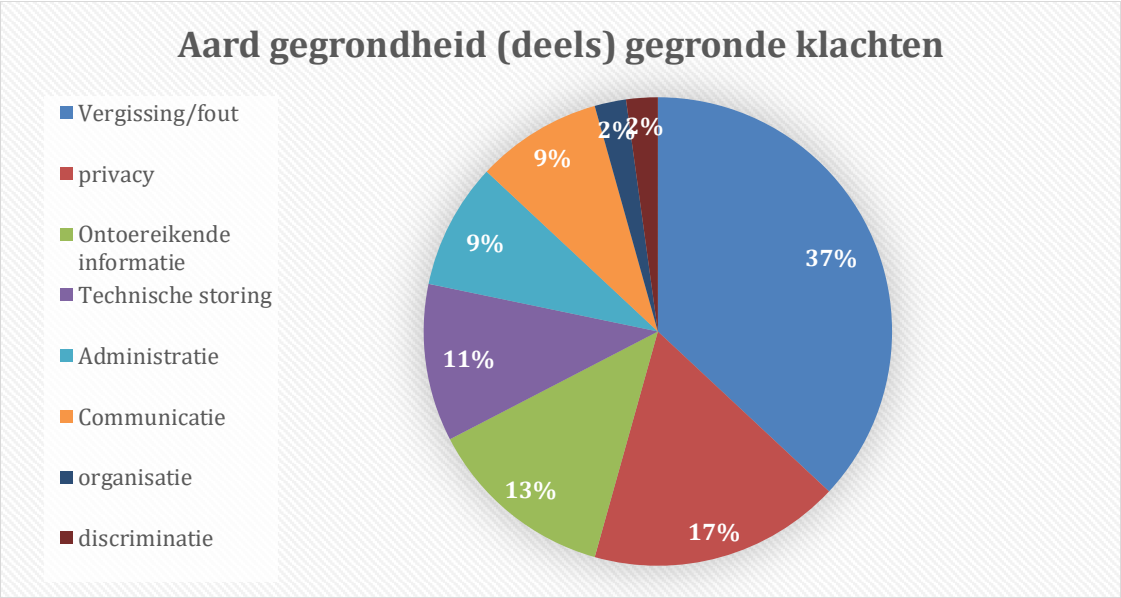
In 2022 hebben 479.344 burgers zich ingeschreven als werkzoekende bij VDAB.
De klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier dalen van 366 dossiers in 2021 naar 345 dossiers in 2022 (of 0.07% van het aantal inschrijvingen). Opvallend is dat de vereenvoudigde inschrijving (eind 2021 gelanceerd) geen noemenswaardige klachten of suggesties heeft gegenereerd.




69% van de klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier gaat over de inschrijving als werkzoekende, vrijstelling niet erkende opleidingen, uitschrijving als werkzoekende en Jouw VDAB.

Over het zich inschrijven als werkzoekende steeg het aantal de klachten naar 87 (76 in 2021).
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 die met pensioen zijn en reageren omdat ze nog steeds gecontacteerd worden door VDAB met opdrachten. De klantendienst legt aan deze mensen uit dat ze zich via gratis 0800 nummer kunnen uitschrijven, de automatische procedures die de burger uitschrijven kennen wat vertraging op de realiteit.

De vrijstelling van beschikbaarheid wordt in een volgend hoofdstuk besproken.




81% van de dossiers was ongegrond. Voor 70% van de (deels) gegronde klachten, kon de behandelaar een oplossing aanreiken. Dossiers werden gecorrigeerd, excuses werden aangeboden en bijkomende informatie werd verschaft.

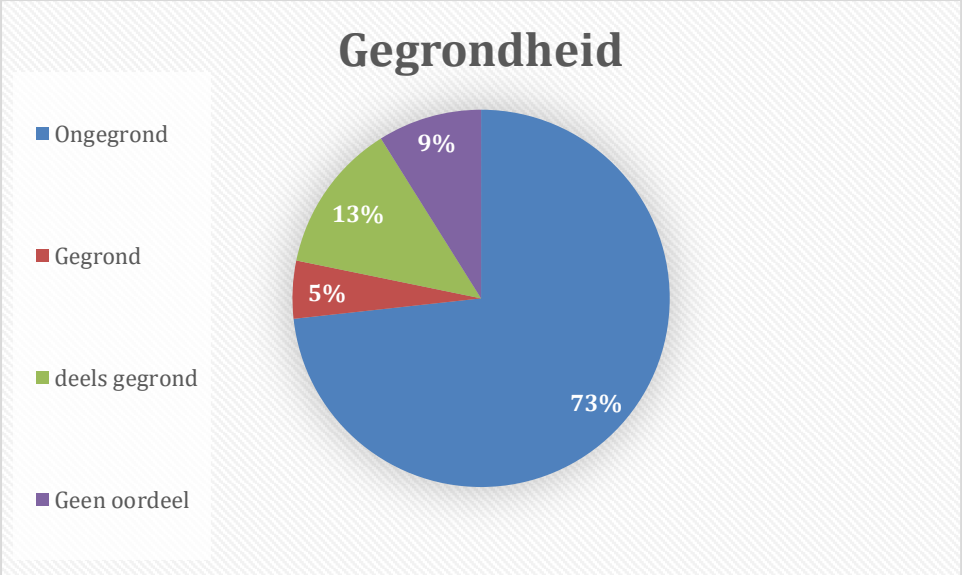
**Een voorbeeld**

*Burger meldde dat hij VDAB contacteerde voor een inschrijving in de toekomst (hij woonde op dat moment nog in het buitenland en ging verhuizen naar België). Door deze foute inschrijving zou hij werkloosheidsuitkeringen ontvangen in het buitenland moeten terugbetalen. Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar de burger inderdaad ingeschreven had op datum van contactname met VDAB, en niet in de toekomst. VDAB verontschuldigde zich voor de vergissing en paste de inschrijvingsdatum aan. VDAB bezorgde de burger hiervan een attestering.*

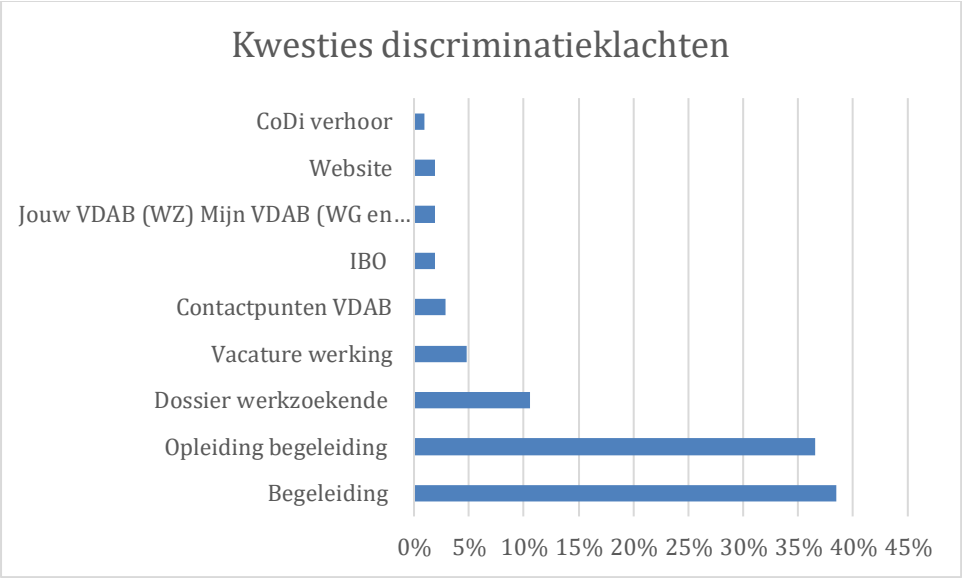
# Klachten per thema

## Discriminatieklachten

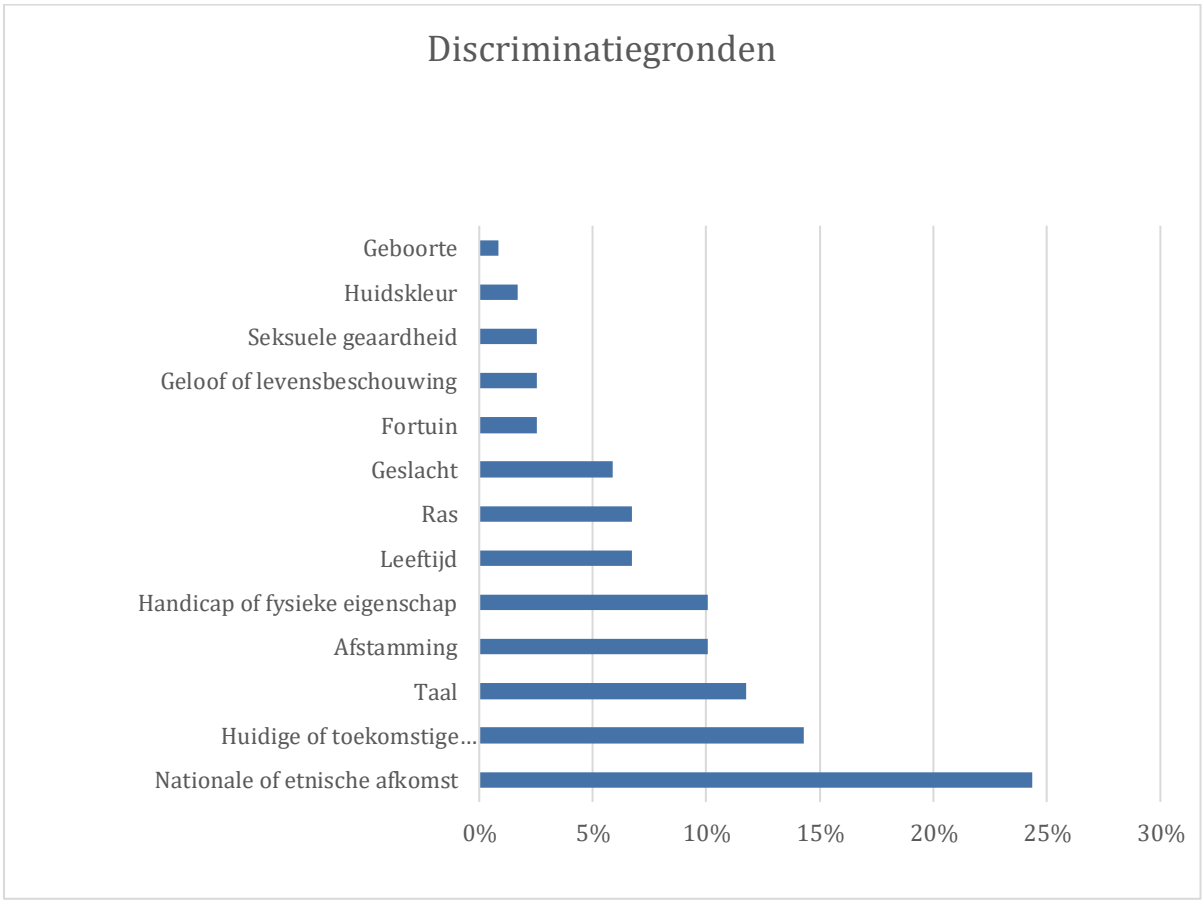
Voor 2022 zijn er 104 discriminatieklachten dit zijn er 9 meer dan in 2021. Met 5% blijft het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtenbeeld ongeveer hetzelfde als in 2021. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (88%).
VDAB stelt een toename vast in het aantal discriminatieklachten. Slechts 18% van deze klachten zijn (deels) gegrond, dit is 6% minder dan in het globale cijfer.




De stijging van deze klachten situeert zich binnen klachten over persoonlijk actieplan, en opleiding, dit is vergelijkbaar met het globaal klachtenbeeld. Meer bepaald voldoet in 72% van deze klachten de communicatie, de informatie en de mate van begeleiding niet aan de verwachting van de klant. Het onderzoek wees in deze klachten uit dat er geen discriminatie heeft plaatsgevonden.




Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2022 zijn er 119 discriminatiegronden. Net zoals in 2021 voert afkomst de lijst aan, maar anders dan vorig jaar wordt deze gevolgd door ‘Huidige of toekomstige gezondheidstoestand, ‘Taal’, Afstamming en Handicap of fysieke eigenschap.



Er waren 3 (deels) gegronde discriminatieklachten: de toegankelijkheid van de website van VDAB voor slechtzienden kan beter en een gelijkaardige klacht voor slechthorenden (voor beide klachten werd een verbetervoorstel gelanceerd) bij een transmissie werd geen rekening gehouden met de medische problematiek, de transmissie werd teruggedraaid.

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 12% van de gevallen kon het niet beoordeeld worden of er al dan niet discriminatie had plaatsgevonden.

**Enkele voorbeelden**

***Vacaturedatabank***

*Een werkgever was aangenaam verrast door de richtlijn van VDAB over de genderneutrale omschrijving van functies bij vacatures, deze merkte echter ook op dat bij het invoeren van een vacature wordt gevraagd om een aanspreektitel, heer of mevrouw, aan te duiden. De werkgever vraagt om dit niet te verplichten. VDAB gaf mee dat het veld niet verplicht is, dat het een keuze is van de werkgever om dit al dan niet aan te duiden. Net omdat VDAB zich bewust is van de gevoeligheden rond dit thema, bekijkt VDAB permanent hoe genderneutraalheid te implementeren in de communicatie aan klanten.*

**Coaching naar werk**

*Een Burger meldde dat deze uitdrukkelijk vroeg aan de bemiddelaar om in het Frans te communiceren. De bemiddelaar bleef echter in het Nederlands praten omdat ze de indruk had dat de burger haar voldoende verstond. De burger woont in een faciliteitengemeente en heeft inderdaad, omdat ze er expliciet naar vroeg, recht op bijstand in het Frans. De teamleider nam contact op met de burger en bood verontschuldigingen aan. De burger kreeg een bemiddelaar toegewezen die zeer goed Frans spreekt om haar verder te begeleiden in haar zoektocht naar werk. Hiervoor werd al een concrete afspraak gemaakt.*

## Transmissie

Vanaf 1 januari 2016 kwam, in uitvoering van de zesde staatshervorming de controlebevoegdheid van RVA over naar VDAB.

**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 2022 ontving VDAB 45 niet-ontvankelijke en 120 ontvankelijke transmissieklachten. In 2021 waren er 27 niet-ontvankelijke en 79 ontvankelijke klachten.
Dit is 0.4% van het aantal doorgegeven transmissies.
Deze toename is toe te schrijven aan de vernieuwde dienstverlening, waarbij de werkzoekenden nauwer opgevolgd worden, dit resulteert ook in meer transmissies.

Hieronder een overzicht van de transmissieklachten waarover de klantendienst oordeelde. De tabel geeft de aard van de transmissieklacht 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 Kwesties | **Ongegrond** | Gegrond | Deels gegrond | Geen oordeel | Totaal |
|---|---|---|---|---|---|
| Begeleiding | 81 | 4 | 10 | 3 | 98 |
| Opleiding | 7 | 0 | 4 | 1 | 12 |
| CODI | 4 | 2 | 1 | | 7 |
| Dossier WZ | 2 | | | 1 | 3 |
| Totaal | 94 | 6 | 15 | 5 | 120 |

**Een voorbeeld**

*Burger is het niet eens met de beslissing die de Controledienst nam in zijn dossier. Burger beroept zich op medische redenen. Daarnaast had de bemiddelaar de burger niet gecontacteerd op het afgesproken tijdstip. Burger is ten slotte ontevreden over de bereikbaarheid van zijn vakbond. De burger werd op de hoogte gesteld dat de Controledienst onafhankelijk en onpartijdig een beslissing had genomen in zijn dossier. Indien burger niet akkoord was met de beslissing kon deze in beroep gaan, de modaliteiten werden reeds meegegeven in de beslissingsbrief die aangetekend is verstuurd aan de burger. Op het tijdstip van de afspraak was de bemiddelaar ziek en vergat deze zijn voicemail aan te passen. VDAB bood hiervoor excuses aan. De bemiddelaar had ondertussen ook al contact opgenomen met de burger. Burger werd doorverwezen naar de vakbond in verband met zijn ontevredenheid over de bereikbaarheid van de vakbond.*

# 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.

VDAB beoordeelt:

- Vrijstelling van beschikbaarheid tijdens opleiding studie of stage
- (Gedeeltelijke) terugbetaling inschrijvingsgeld niet-erkende opleiding bij CVE-CBE
  Naast de (gedeeltelijke) terugbetaling van het inschrijvingsgeld moet de werkzoekende ook vrijstelling van beschikbaarheid aanvragen.

## Hoe pakt VDAB dit aan?

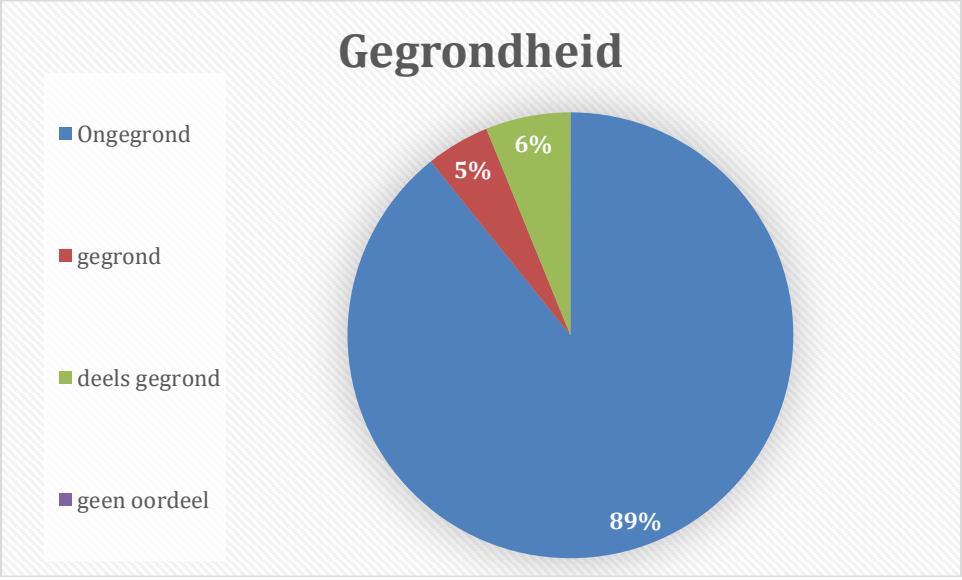
De inschatting gebeurt door de pool vrijstellingen (1. Beoordeling formele voorwaarden en 2. Beoordeling passendheid in het traject naar werk en voor de arbeidsmarkt).
VDAB informeert de werkzoekende dat hij terecht kan bij de uitbetalingsinstelling om na te gaan wat de gevolgen zijn voor zijn werkloosheidsuitkering als hij een niet door VDAB erkende opleiding volgt **met** vrijstelling. Meer informatie is terug te vinden op de Website van VDAB

In september 2022 heeft de dienst vrijstellingen in samenspraak met de klantendienst ingezet op de herziening van de beslissing. Dit betekent dat wanneer een klant niet

akkoord was met de beslissing van de dienst vrijstellingen deze een herziening kon vragen via zijn bemiddelaar of via het contactcenter en hiervoor ook de nodige argumentatie aandragen. Voor de klantendienst is dit een beroepsmogelijkheid waardoor klachten over de vrijstelling niet als klacht genoteerd werden maar doorgegeven werden aan de dienst Vrijstellingen voor herziening. Wanneer de klant na herziening niet akkoord was met de beslissing kon deze een klacht hierover formuleren.

## Meldingen bij de klantendienst

In 2022 waren er 65 klachten over vrijstelling van beschikbaarheid (waaronder 9 meldingen in verband met vermindering inschrijvingsgeld) dit is 40% minder dan in 2021.
De dienst heeft ingezet op een duidelijkere communicatie bij weigering. Toch blijft dit een moeilijk onderwerp voor klanten. Het is voor hen vaak moeilijk te begrijpen dat zij geen vrijstelling krijgen voor een knelpuntopleiding omdat ze bijvoorbeeld niet voldoen aan de formele voorwaarden, zeker in tijden dat er vanuit de overheid gestimuleerd wordt om bij- of om te scholen in een knelpuntberoep.
Verder vinden mensen het ook moeilijk dat ze geen vrijstelling krijgen voor hun droomopleiding wanneer deze niet voldoende kansen biedt op de arbeidsmarkt. Daarbij zet VDAB het aantal vacatures ten opzichte van het aantal geïnteresseerde werkzoekenden deze informatie is terug vinden in ‘Beroepen in cijfers’ en/of het Schoolverlatersrapport.




89% 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 71 % van (deels) gegronde dossiers had de tekortkoming te maken met een vergissing/fout, de overige (deels) gegronde dossier waren te wijten aan ontoereikende info.

Enkele voorbeelden

*Een onderwijsinstelling meldde dat een burger geen vrijstelling kreeg voor de stage ifv. een studie hoger onderwijs wegens niet slagen in het vorige opleidingsjaar. De onderwijsinstelling gaf aan dat dit wegens overmacht (gezondheidsredenen) was en de burger in de eindfase van de opleiding zit.*
*Na akkoord van de burger onderzocht de dienst Vrijstellingen het dossier van de burger. VDAB past de wetgeving toe zoals opgenomen in het Besluit van de Vlaamse Regering van 5 juni 2009 houdende de organisatie van de arbeidsbemiddeling en de beroepsopleiding. Hierin staat dat aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan vooraleer men een vrijstelling van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt kan bekomen. Uit het onderzoek blijkt dat de burger niet aan deze voorwaarden voldoet en er geen medische attesten zijn die de gezondheidsproblemen staven. VDAB erkent wel dat de burger na de stage het diploma kan behalen en daarmee de kansen op tewerkstelling verhogen. Vandaar dat VDAB uitzonderlijk de toelating (geen vrijstelling) gaf om de stage af te werken.*
*Met een toelating heeft de burger de plichten als een gewone werkzoekende. De toelating geldt niet als geldige reden om de verplichtingen tegenover VDAB niet na te komen.*
*VDAB adviseerde om deze toelating toe te voegen aan de controlekaart of voor te leggen aan RVA bij betwisting van uitkeringen.*

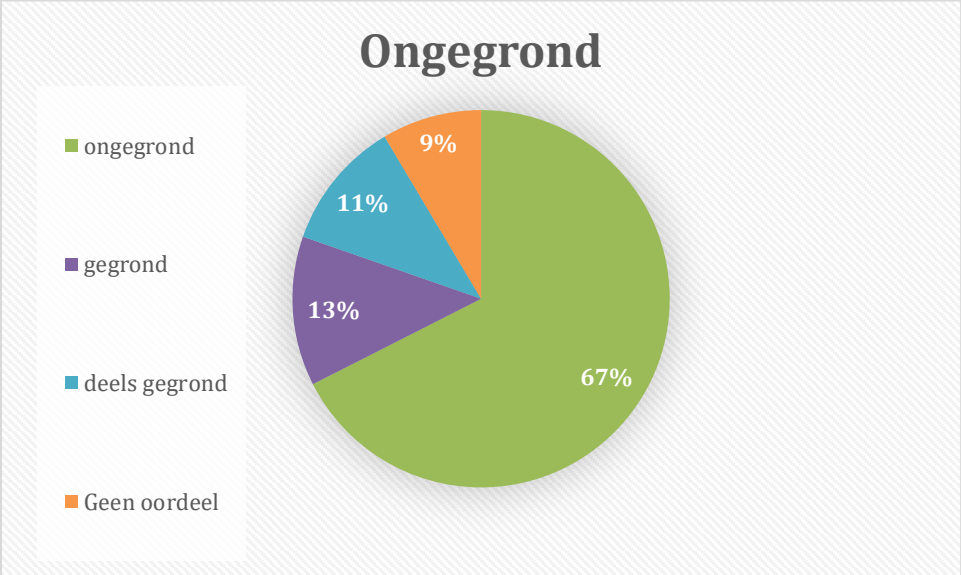
*Een burger vernam van de bemiddelaar dat de vrijstelling voor de opleiding die ze wenste te volgen werd goedgekeurd. Op basis hiervan schreef ze zich in voor de opleiding en betaalde ze het inschrijvingsgeld. Een paar weken later ontving ze van de dienst Vrijstellingen een beslissingsbrief van VDAB waaruit blijkt dat ze geen vrijstelling krijgt voor de opleiding. Burger vroeg een terugbetaling van het inschrijvingsgeld.*
*Uit het onderzoek bleek dat de weigering van de vrijstelling correct was. VDAB lichtte de motivatie ook toe. In de beslissingsbrief werden mogelijkheden meegedeeld om de opleiding arbeidsmarktgericht te maken. De dienst Vrijstellingen onderzoekt bij een vrijstellingsaanvraag 3 aspecten:*
*- formele voorwaarden*
*- inschatting passend in traject naar werk*
*- administratief nazicht.*
*In dit dossier waren de formele voorwaarden al nagekeken en in orde. De aanvraag was nog niet volledig behandeld. Een vrijstelling wordt pas goedgekeurd wanneer alle onderdelen goedgekeurd zijn.*
*Vermoedelijk heeft de bemiddelaar de burger te snel geïnformeerd over de stand van zaken mbt. de vrijstellingsaanvraag.*
*Omdat de burger verkeerde informatie kreeg kwam VDAB de burger tegemoet en stelde een dading op waardoor het inschrijvingsgeld terugbetaald kon worden.*

*Een burger meldde dat voor het tweede jaar opleiding via het CVO geen vermindering inschrijvingsgeld werd toegekend, terwijl VDAB voor het eerste jaar wel een vermindering van het inschrijvingsgeld goedkeurde.*
*VDAB lichtte toe dat de criteria voor vermindering inschrijvingsgeld vanaf september 2021 gewijzigd waren. Voor een lopend opleidingstraject blijft wel het financiële voordeel dat in eerste instantie werd toegekend behouden voor de volledige opleiding. VDAB had*

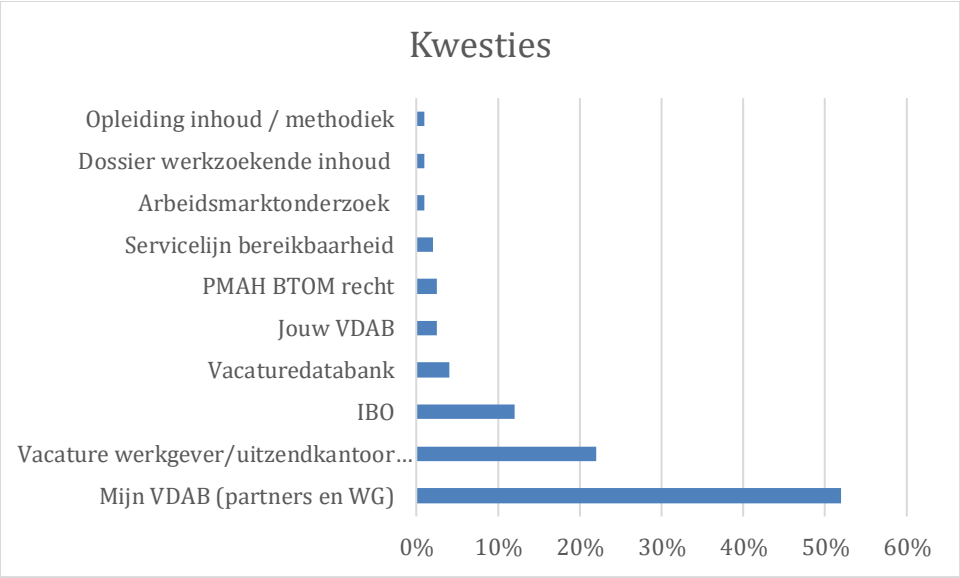
*dit bij de beoordeling van de aanvraag over het hoofd gezien en heeft dit rechtgezet. VDAB bood verontschuldigingen aan en bezorgde een bevestigingsbrief van de goedkeuring*

## Werkgevers

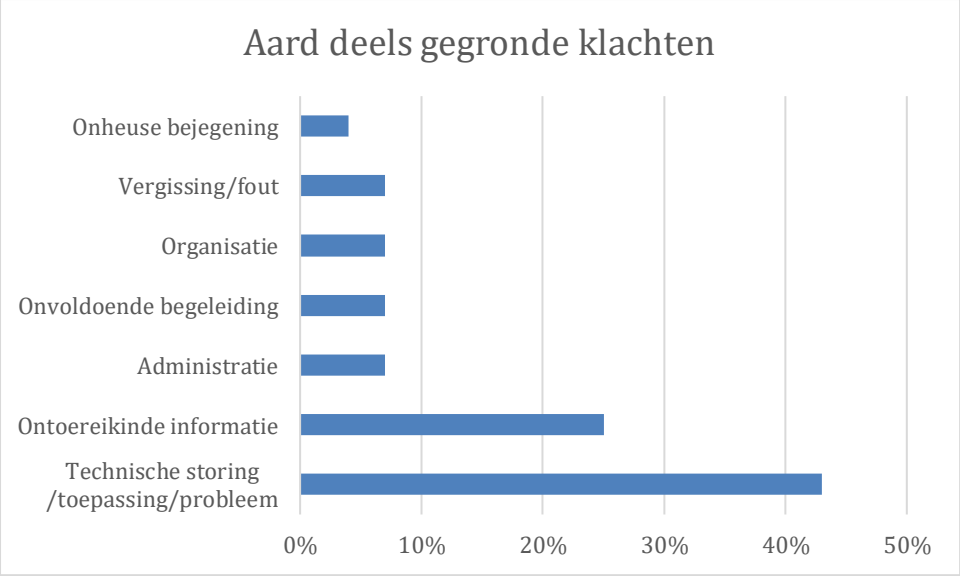
Werkgevers hadden in 2022 118 klachten (77 in 2021). Met 6.8% van het totaal aantal ontvankelijke klachten is dit iets meer dan in de vorige jaren. In 67% van de gevallen kon de klantendienst geen tekortkoming in de dienstverlening vaststellen.




In 86 % van de gevallen gingen de meldingen over Mijn VDAB (partners en WG), vacatures. Zoals hoger aangegeven heeft VDAB de toegang tot de databank aangepast. Enerzijds werd de toegang voor de werkgevers vereenvoudigd, anderzijds werd de databank ook aangepast aan de regelgeving, zodat werkgevers bepaalde acties niet meer kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld een ongelimiteerd aantal cv's raadplegen, of deze opslaan in een eigen systeem). De klantendienst legde uit waarom VDAB deze maatregelen genomen heeft en bood de mogelijkheid om contact te hebben met een accountmanager die persoonlijk de mogelijkheden van het systeem kwam uitleggen.




De 28 (deels) gegronde klachten waren grotendeels toe te schrijven aan een technische storing (43%) en Ontoereikende informatie (25%). 54% Van de deels gegronde klachten werden (deels)opgelost. Dit is minder dan in 2021 omdat een groot deel van de klachten te maken had met de verandering in policy met betrekking tot het gebruik van de databank.



**Een voorbeeld**

*VDAB lanceerde op 1 februari 2022 de vernieuwde tool 'Vind een werknemer' voor werkgevers. Met deze tool kan de werkgever nog gerichter kandidaten zoeken voor openstaande vacatures. Voor toelichting over de vernieuwde applicatie en de specifieke tool worden werkgevers verwezen naar de provinciale accountmanager. Een werkgever vroeg om, naar aanleiding van de vernieuwde tool, hem of andere werkgevers te betrekken bij vernieuwingen. VDAB doet op regelmatige basis usertestings en is hiervoor steeds op zoek naar nieuwe kandidaten en stelde voor hieraan deel te nemen. VDAB vroeg de werkgever zijn interesse te bevestigen zodat deze kon worden toegevoegd aan het klantenbestand.*

# 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 2022.

### Heldere communicatie

Een burger gaf aan onvoldoende informatie te vinden op de website van VDAB over hoe een cv te publiceren. De burger verzocht om dit duidelijker weer te geven. De dienst communicatie paste onmiddellijk na ontvangst van de feedback de website aan. Er werd extra informatie toegevoegd op de website en via bijkomende verwijzingen is deze vlotter terug te vinden.

Een burger vond de informatie over de duurtijd beroepsinschakelingstijd (BIT) onvoldoende duidelijk en transparant. De informatie op de website werd aangepast en er werd een extra punt toegevoegd aan de faq's.

De administratieve procedures in verband met de taalwetgeving werden scherp gesteld door de juridische dienst door de lancering van een communicatiewijzer. Deze verduidelijkt wanneer andere talen mogen worden gebruikt en hoe.

### Telefonisch contact

Een burger kon meermaals het contactcenter van VDAB niet bereiken wegens drukte. Naar aanleiding van de melding werd de aanpak van het contactcenter bij drukte geëvalueerd. Na evaluatie werd het crisisplan aangepast en werd een nieuwe flow ontwikkeld om zulke situaties op te vangen.

### Aandacht voor de klant

Bij de start van een onlineopleiding deden zich technische problemen voor. Omdat meerdere contactpersonen tegelijk wegens onvoorziene omstandigheden niet bereikbaar waren heeft VDAB samengezeten met de partner om na te kijken hoe dit kon worden opgevangen. Er is afgesproken dat de partner vooraf een handleiding met beeldmateriaal en een vragenlijst stuurt aan de cursisten en voor de opleiding nagaat of

iedereen toegang heeft. VDAB zal bij de selectie de handleiding bezorgen aan de cursisten en verwijzen naar de handleiding wanneer er zich problemen voordoen.

Communicatie naar de klanten over een doelgroep korting werd aangepast zodat deze voldoende genderneutraal is.

**Privacy**

Wanneer de ouder van een minderjarig kind telefonisch contact opneemt met VDAB (bijvoorbeeld om iets in het dossier te wijzigen) moet VDAB strikt de richtlijnen ivm GDPR volgen. Het is telefonisch moeilijk te bewijzen dat iemand de ouder is van een minderjarige en VDAB is niet op de hoogte van de gezinssituatie (dit is informatie die VDAB niet mag verwerken). VDAB mag geen informatie verstrekken zonder de zekerheid dat dit wel aan de juiste persoon is. Voor de medewerkers is het telefonisch niet mogelijk om deze bewijzen te controleren. Daarom wordt aan de ouder gevraagd om een bewijs voor te leggen (via huwelijksboekje, geboorteakte, bewijs van gezinssamenstelling,) in het dichtstbijzijnde VDAB kantoor om de identiteit van de ouder en de minderjarige te bevestigen. Dit wordt door ouders als weinig klantvriendelijk ervaren. Naar aanleiding van dergelijke situatie werd aan de dienst gevraagd om een "maatgerichtere" aanpak uit te werken bij de contactstrategie en dit mee te nemen in de begeleiding van de bemiddelaars en bij case-besprekingen.

**Partners**

Een partner werd verzocht om bij uitval van een coach continuïteit te blijven voorzien en de wachttijd te beperken voor een nieuwe afspraak.

Een partner werd ondersteund zodat deze de werkgever die een IBO wil aangaan de nodige info kan geven.

**Opleidingen**

Een burger meldde dat de VDAB leeromgeving niet meer makkelijk bereikbaar was op de vernieuwde website. De burger gebruikte de leeromgeving voor het volgen van onlinecursussen. De burger kreeg toelichting over de vernieuwde werkwijze om naar de leeromgeving te gaan.

VDAB heeft omwille van duidelijkheid voor de burger een bewuste keuze gemaakt om de leeromgeving niet langer op te nemen in het menu en een aangepaste routing te voorzien. Hiermee krijgt de burger overzicht van de opleidingen die hij volgt en/of gevolgd heeft.

1) De VDAB-website is opgedeeld in 3 thema's: jobs, opleidingen en oriënteren. Via het thema opleidingen, surfen klanten gemakkelijk naar het onderwerp online leren. Daar is een grote afbeelding die uitnodigt om naar de online leeromgeving te gaan: "Ga naar je cursus".

2) VDAB moedigt iedereen aan om in te loggen op de website. Daar is een gepersonaliseerde startpagina met daarin de rubriek "Mijn Opleidingen" beschikbaar. Klikt men op de gewenste onlinecursus, dan komt men in de online leeromgeving terecht.

Via de persoonlijke startpagina krijgt men een overzicht en toegang tot onlinecursussen.

**Jouw VDAB (burgers/werkzoekenden)**

Op vraag van de burger werd het mogelijk gemaakt een opleiding in het klantenprofiel te kunnen bewaren.

VDAB werkt voor het maken van een goede match tussen het profiel van onze klanten en de vacatures volgens de beroepen- en competentiedatabank Competent. Dit is de standaard competentietaal voor beroepen en competenties op de arbeidsmarkt in België. Competent wordt continu aangevuld en bijgestuurd op basis van input van sectoren en op vraag van burgers. Zo vond een burger dat de bestaande sjablonen ontoereikend waren, voor het specifieke beroep dat ze uitoefent, en werden extra termen toegevoegd aan een bestaand beroepensjabloon. Het is echter niet mogelijk om voor elke jobbenaming een exact passend competentiepakket samen te stellen. In dit geval krijgt de burger een passend alternatief aangeboden.

De naam van een klant werd niet correct gespeld in het klantendossier, speciale leestekens werden niet overgenomen. De dienst IT voerde een aanpassing door in de applicatie zodat speciale karakters correct worden weergegeven in het dossier.

**Mijn VDAB (werkgevers)**

Naar aanleiding van de vernieuwde mijn-VDAB voor werkgevers voerde VDAB op basis van feedback die werkgevers gaven aanpassingen aan daar waar het mogelijk en of noodzakelijk was in functie van gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie. Zo werd bijvoorbeeld op vraag van een werkgever de woonplaats van een kandidaat opnieuw prominenter zichtbaar gemaakt.

Het opladen van een docx-bestand werd mogelijk gemaakt na vraag van de werkgever.

**Energie**

VDAB werd erop gewezen dat in een kantoor de lichten bleven branden na de openingsuren. VDAB vindt duurzaam ondernemen belangrijk; we hebben aandacht voor het verbruik van energie enerzijds door de technieken die we toepassen, maar ook door het opvolgen van het verbruik. VDAB heeft daarbovenop, conform de richtlijnen van de Vlaamse overheid, maatregelen uitgewerkt die antwoord moeten bieden op de energiecrisis. Een andere belangrijke maatregel gaat over de verlichting. VDAB dooft de verlichting waar mogelijk. In het kantoor waarvan sprake worden lichten geprogrammeerd op basis van sensoren. Desondanks bleef de verlichting aan. VDAB meldde dit aan de eigenaar in het kader van een permanente oplossing. In afwachting nam VDAB de nodige stappen zodat de verlichting manueel kon worden uitgeschakeld.

# Vlaamse Ombudsdienst

In 2022 registreerde VDAB 24 tweedelijnsklachten (37 in 2021). Elk dossier werd grondig afgestemd. In 5 dossiers diende de klant een eerstelijnsklacht in via de Vlaamse Ombudsdienst. De behandelaar bezorgde steeds een kopie van de antwoordbrief aan de Vlaamse Ombudsdienst. In 2021 werden nog 85 eerstelijnsdossiers via de Vlaamse Ombudsdienst gemeld. VDAB heeft in 2022 de klachtenprocedure prominenter op de website gepositioneerd, waardoor klanten opnieuw vlot de routing via VDAB vonden om een melding of een suggestie te doen.

De 64% tweedelijnsklachten gingen over opleiding en begeleiding, 16% klachten gingen over dossier werkzoekende en vrijstellingen. De overige klachten gingen over HRM, IBO, Mijn VDAB (partners en WG) en PMAB Maatwerk.
79% van de meldingen was ongegrond, alle (deels)gegronde klachten werden opgelost.

In een aantal dossiers vroeg de Vlaamse Ombudsdienst meer toelichting rond beslissingen van VDAB, bijvoorbeeld waarom er geen andere bemiddelaar wordt aangewezen of waarom een begeleiding werd stopgezet. Ook werden er bijkomend vragen gesteld ifv het knelpuntkarakter van een opleiding en de gevolgen hiervan op de uitkering. VDAB bezorgde de motivatie en bevestigde de oplossingen die in functie van de eerstelijnsbehandeling geboden werd of onderzocht een melding opnieuw op basis van de bijkomende vragen van de Ombudsdienst.

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 gevraagde documenten nog eens opgestuurd aan de klant, nog resterende vervoerskosten geregeld, een bijkomend gesprek met de teamleider georganiseerd om het vervolg van de begeleiding te bespreken. 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 klachtenbehandelaar in actie

Enkele voorbeelden van klachten.

***Opleiding***

*Een burger kreeg geen respons op de vraag naar feedback op een afgelegde test in het kader van een opleiding. Hij vernam uiteindelijk dat hij niet kon starten omdat hij op één onderdeel van de test niet geslaagd was.*
*Om te kunnen deelnemen aan de opleiding was de volledige test oorspronkelijk eliminerend. Dit is recent gewijzigd, waardoor het onderdeel waarvoor hij niet slaagde richtinggevend is, maar niet meer eliminerend.*
*Op basis van de testresultaten en het motivatiegesprek werd de burger alsnog toegelaten tot de opleiding, op voorwaarde dat hij ingeschreven is als werkzoekende. De teamleider gaf informatie op maat over verdere opleidingsmogelijkheden als werknemer.*
*De teamleider verontschuldigde zich voor het feit dat het resultaat van de test niet eerder gecommuniceerd werd en nam dit op met de bemiddelaar.*

*Een burger moest inschrijvingsgeld betalen voor een opleiding bij een opleidingspartner terwijl deze uitkeringsgerechtigd werkloos was. Ze kreeg geen duidelijk antwoord op haar vragen en werd meermaals doorverwezen, zonder oplossing.*

*De klachtenbehandelaar vernam tijdens een telefonisch contact met de burger dat deze niet werd geïnformeerd over*

*de mogelijkheid tot het volgen van de opleiding met een VDAB-contract. Andere cursisten waren hierover wel geïnformeerd. De opleidingspartner verwees haar door naar VDAB.*
*Uit het onderzoek bleek dat de burger de nodige stappen had gezet om na te gaan of ze al dan niet recht had op een vrijstelling van het inschrijvingsgeld. VDAB besliste om met terugwerkende kracht de terugbetaling van het inschrijvingsgeld mogelijk te maken en bood verontschuldigingen aan.*

*Er werd een afspraak gemaakt met de burger in functie van het verderzetten van de opleiding met een VDAB-contract in het nieuwe schooljaar.*

*Een burger meldt dat het opleidingscentrum omwille van een feestdag gesloten was, en hij hier niet van op de hoogte was. Hij heeft een onnodige verre verplaatsing gemaakt en vraagt een terugbetaling van de vervoerskosten. Uit het onderzoek blijkt dat hij afwezig was op het moment dat de informatie werd meegedeeld. Hij werd nadien inderdaad niet op de hoogte gebracht. De teamleider contacteerde hem en bood verontschuldigingen aan. VDAB betaalde vervoerskosten voor die dag.*

*Een burger was ontevreden over het verloop van zijn opleidingstraject bij de opleidingspartner en de manier hoe VDAB hiermee is omgegaan.*
*VDAB stelde vast dat een aantal competenties nog niet aanwezig waren en dat niet alle noodzakelijke leerstof was behandeld. VDAB heeft een deel van de opleiding, met aangepaste lesinhoud, overgenomen van de opleidingspartner zodat cursisten het examen konden afleggen en een certificaat kunnen behalen. Het was niet evident om in te schatten welke leerstof cursisten reeds hadden gekregen.*
*Omdat de burger vaak afwezig was kon VDAB slechts een summier competentierapport aanleveren van de competenties die VDAB zelf beoordeeld heeft. VDAB heeft de nodige administratie die de opleidingspartner niet had uitgevoerd, in orde gebracht, paste de verdere verplaatsingsonkosten aan (opleidingsplaats was gewijzigd) en faciliteerde een gesprek met de trajectbegeleider. VDAB bood verontschuldigingen aan.*

*Een burger gaf aan dat vervoerskosten niet correct waren uitbetaald. VDAB nam contact op met de burger. Na onderzoek werd vastgesteld dat een periode inderdaad niet vergoed werd. Verontschuldigingen werden aangeboden en de terugbetaling werd in orde gebracht. VDAB volgde bij de burger op of uitbetalingen effectief ontvangen werden. VDAB gaf een extra vergoeding voor de verlenging van het vervoerbewijs.*

***Begeleiding***

*Een burger vroeg de bemiddelaar om contact op te nemen maar kreeg geen reactie. Ze maakte dit eerder ook al mee. De teamleider gaf de bemiddelaar de opdracht zo snel mogelijk contact op te nemen en lichtte toe waarom burger niet sneller werd gecontacteerd. De teamleider bood verontschuldigingen aan.*
*De burger kreeg toelichting over de reden van toewijzing aan de specifieke cluster. Daarnaast kreeg de burger het advies om onmiddellijk het contactcenter van VDAB op de hoogte te brengen indien er geen reactie komt van de bemiddelaar op een gestelde vraag zodat snel kan ingegrepen worden.*
*Voor de burger was reeds een fysieke afspraak gemaakt om vragen te beantwoorden en het beheer van het dossier te overlopen.*
*De burger toonde begrip en was tevreden over het contact met de teamleider.*

***IBO***

*Een burger meldde dat de IBO-bemiddelaar omwille van GDPR weigerde om het volledige IBO-dossier inclusief competentierapport af te leveren.*
*Uit het onderzoek blijkt dat de burger hierover verkeerde informatie ontving. De teamleider besprak dit tijdens een telefonisch contact met de burger en nam dit ook op met de bemiddelaar. VDAB bood verontschuldigen aan.*
*Elke klant bij VDAB heeft recht op alle persoonsgegevens die van hem/haar verwerkt worden. De burger heeft dus recht op het volledige IBO-dossier. De teamleider sprak met de burger af dat een dossier-expert hem telefonisch zal contacteren en de benodigde informatie in een pdf-vorm zal bezorgen.*

*Een werkgever meldde dat IBO, ondanks eerder gemaakte afspraken met de bemiddelaar, niet tot 6 maanden verlengd werd. De teamleider lichtte aan de werkgever toe dat het zeer ongebruikelijk is om een korte IBO te verlengen tot de maximumduurtijd van 6 maanden. De competentiekloof was ook niet groot genoeg om dit te kunnen verantwoorden. Uit communicatie tussen de werkgever en de bemiddelaar bleek dat er volgens de bemiddelaar geen probleem zou zijn om de IBO te verlengen. Anderzijds gaf de werkgever in deze communicatie ook mee dat de werkgever de IBO-kandidaat niet zou aanwerven als de IBO niet verlengd werd. VDAB besloot uitzonderlijk om de IBO tot de maximumduurtijd te verlengen. Voorwaarden en duurtijd van eventueel volgende IBO's moeten duidelijk op voorhand besproken worden zodat hierover geen misverstanden meer kunnen ontstaan.*

***Matchbaar werkzoekendendossier***

*Een burger meldde dat een medewerker van VDAB het cv ten onrechte heeft gepubliceerd. De burger gaat hier omwille van privacyredenen niet mee akkoord.*
*Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar tijdens een gesprek met de burger het cv van de burger heeft gepubliceerd, dit om de tewerkstellingskansen te vergroten, echter zonder hierover te overleggen. In het kader van privacy moet de werkzoekende toestemming geven voor het publiceren van het cv in de cv-databank. Burgers hebben de vrijheid om hun cv al dan niet te publiceren.*
*VDAB bood verontschuldigingen aan. De klantendienst informeerde de burger ook telefonisch en bood een antwoord op bijkomende vragen van de burger ivm. het gebruik van 'Jouw VDAB'.*

*Een burger meldde dat haar dochter een uitnodiging ontving voor een gesprek met een bemiddelaar in het kader van de zoektocht naar werk. De burger begreep niet waarom haar dochter deze brief, die ze als aanvallend ervoer, kreeg aangezien ze al enige jaren werkt. De burger nam hiervoor contact op met de bemiddelaar, maar was niet zeker of de afspraak ondertussen geannuleerd was. De burger vroeg om de melding enkel met haar op te nemen gezien de delicate situatie van de dochter.*
*VDAB lichtte toe dat, naar aanleiding van een update van de categorieën werkzoekenden in een aantal klantendossiers, haar dochter werd ingeschreven als vrij werkzoekende. Deze voorlopige actie was nodig omdat de categorie waarmee de dochter ingeschreven was verouderd was en niet meer gebruikt wordt. VDAB was niet op de hoogte van de huidige situatie van de dochter en nodigde haar met een standaardbrief uit om de persoonlijke situatie uit te klaren en het dossier, indien nodig, verder aan te passen. VDAB erkende dat de brief niet gepast was in de situatie van de dochter en bood dan ook verontschuldigen aan voor de verwarring en de ongerustheid die de uitnodiging veroorzaakte.*
*VDAB bevestigde dat de afspraak geannuleerd was.*

***Loopbaanbegeleiding***

*Een burger geeft aan geen vertrouwen meer te hebben in de loopbaanbegeleider. Een medewerker van de dienst Loopbaanbegeleiding nam contact op met de burger. Deze lichtte toe dat er een gebrek aan vertrouwen is en wenste daarom het traject bij de loopbaanbegeleider te beëindigen. De burger gaf aan een afspraak te willen verzetten maar de loopbaanbegeleider wenste de burger ervan te overtuigen de afspraak niet uit te stellen. De burger vond dit, gezien de persoonlijke situatie, een moeilijke boodschap. De burger gaf aan onvoldoende geïnformeerd te zijn over de gedragscode van de loopbaanbegeleider en over de klachtenprocedure. Voor de burger was een verdere samenwerking niet meer haalbaar. VDAB nam contact op met de coördinator van het loopbaancentrum. Deze was het ermee eens de reeds geregistreerde uren te verwijderen zodat de loopbaancheque opnieuw kon worden ingezet bij een loopbaancentrum naar keuze.*

***Werkgever***

*Een werkgever meldt dat de bemiddelaar zijn vacatures verkeerd of slechts deels correct op de website van VDAB plaatst. Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar de gevraagde aanpassingen aan de vacature niet meteen doorvoerde. VDAB nam de nodige maatregelen om dit te vermijden. De werkgever kreeg een vaste contactpersoon die zijn vacatures voortaan zal behandelen. VDAB wees er ook op dat, met het Mijn VDAB-account dat de werkgever heeft, hij zelf zijn vacatures kan ingeven, beheren en aanpassen naar zijn wensen waar nodig.*
*Voor eerstelijnsondersteuning kunnen werkgevers sinds kort ook telefonisch terecht bij het Contactcenter van VDAB. Specifieke vragen kunnen gesteld worden aan vacature@vdab.be. VDAB verwees in het antwoord ook naar een aantal linken met filmpjes die speciaal voor werkgevers werden ontwikkeld.*

# Servicemeter – Klachtenrapport 2022

# Sodexo Pass Belgium - Dienstencheques

**1. Cijfergegevens**

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal contactopnames (inclusief klachten)** | 225.054 |

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: | 122.918 (122.602 in 2021) |
| Behandelde oproepen: | 117.478 (95,56%) |

[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 | 74.639 (79.646 in 2021) |
| | Behandeld | 74.487 (99,80%) |
| | >2 werkdagen | 73.435 (98,39%) |
| **Aantal dagen** tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van het antwoord | >3 werkdagen | 73.835 (98,92%) |

Gebruikers: brieven

| | | |
|---|---|---|
| **Aantal** ontvangen en behandelde brieven | Ontvangen | 7.843 |
| | Behandeld | 7.842 (99,99%) |
| **Aantal dagen** tussen de ontvangstdatum van de brieven en de verzenddatum van het antwoord | >2 werkdagen | 6.769 (86,31%) |

Gebruikers: klachten

| | | |
|---|---|---|
| **Aantal ontvangen en behandelde** klachten | Ontvangen | 2.142 |
| | Behandeld | 2.142 (100,00%) |
| **Aantal dagen** tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van het antwoord | >2 werkdagen | 1.747 (81,56%) |
| | >3 werkdagen | 2.142 (100,00%) |

| | |
|---|---|
| Aantal **onontvankelijke** klachten: | 27,9% |

| | |
|---|---|
| Aantal **ontvankelijke** klachten: | 72,1% |

Erkende ondernemingen: contacten via telefoon

| | |
|---|---|
| Inkomende oproepen: | 12.360 (19.782 in 2021) |
| Behandelde oproepen: | 11.750 (95,06 %) |

Erkende ondernemingen: contacten via e-mail

| | | |
|---|---|---|
| **Aantal ontvangen en behandelde** e-mails | Ontvangen | 6.944 (9.963 in 2021) |
| | Behandeld | 6.795 (97,85%) |
| **Aantal dagen** tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van uw antwoord | >2 werkdagen | 6.774 (99,69%) |
| | >3 werkdagen | 6.776 (99,72%) |

Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone onderneming

| | | |
|---|---|---|
| **Aantal ontvangen en behandelde** klachten | Ontvangen | 21 (58 in 2021) |
| | Behandeld | 21 (100%) |
| **Aantal dagen** tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van uw antwoord | >2 werkdagen | 19 (90,48%) |
| | >3 werkdagen | 21 (100%) |

**2. Inhoud van de klachten**
*(met inbegrip van alle contactopnames, niet beperkt tot klachten)*

Top 5 contacten gebruikers:

| | | 2022 | 2021 |
|---|---|---|---|
| 1 | Vraag tot **aanpassing of raadpleging** van **gegevens** | 23.183 | 29.324 |
| 2 | Vraag tot **terugbetaling** van geldige **cheques** | 19.754 | 22.575 |
| 3 | Vraag ivm een **nieuwe inschrijving** tot het systeem | 12.939 | / |
| 4 | Vragen over de **status** van een **bestelling** | 12.202 | / |
| 5 | Vragen over de **status** van een betaling | 9.288 | / |

Top 5 contacten erkende ondernemingen:

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Vragen met betrekking tot **indienen van dienstencheques (algemeen)** | 2.519 | 1.495 |
| 2 | Vraag met betrekking tot **elektronische prestaties** | 1.989 | 3.324 |
| 3 | Vragen tot **algemene informatie** over **de erkenning** | 988 | / |
| 4 | Vragen met betrekking tot **beheren van huishoudhulpen in het platform** | 951 | / |
| 5 | Vragen met betrekking tot het **ophalen van papieren dienstencheques** | 643 | 1.133 |

**3. Klachtenbeeld 2022 (totaal, met inbegrip van contactopnames)**

**Globaal beeld van de contactopnames met Sodexo in het kader van de Vlaamse dienstencheques in 2022**
In het algemeen is het aantal contactopnames met Sodexo dit jaar opnieuw afgenomen. Dit heeft enerzijds te maken met het feit dat gebruikers en erkende ondernemingen zich in 2022 nog meer gefamiliariseerd kunnen hebben aan de (nieuwe) platformen en applicaties die sinds 2020 uitgerold werden. Daarnaast geldt ook dat Sodexo werk gemaakt heeft van zijn communicatie naar de gebruikers en erkende ondernemingen, alsook de manier waarop de informaties ter beschikking worden gesteld. Een van de nieuwigheden van 2022 was dat de erkende ondernemingen nu video-tutorials ter beschikking hebben naast de bestaande artikels. Dit geeft een beter beeld op sommige informaties en helpt om sneller een antwoord op een vraag te kunnen vinden.

**De contactopnames door de gebruikers van de dienstencheques**
Het aantal vragen m.b.t. het beheer van de persoonlijke gegevens blijft de belangrijkste reden van de contactopnames door gebruikers. 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.

De GDPR-kwestie blijft ook een belangrijke reden waarom gebruikers ons contacteren in verband met het beheer van hun gegevens.

Wat we dit jaar ook vaststellen is dat het aantal specifieke vragen rond het aanmelden in het platform sterk gedaald is. Gebruikers passen zich 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 de vorige jaarrapporten vermeld, zijn terugbetalingen van dienstencheques naar de gebruikers toe gratis sinds 2020.

In het algemeen stellen we vast dat het aantal contactopnames door gebruikers ook in 2022 gevoelig gedaald is. Zoals in 2021, is dit gelinkt aan het feit dat Sodexo sommige problematieken beter kan capteren en dus ook sneller actie kan nemen.

Het feit dat Sodexo sommige problematieken beter kan capteren heeft te maken met het feit dat onze klantendienst een grotere alertheid hanteert alsook met hulp van onze aangepaste classificaties die vandaag beschikbaar zijn.

Zoals in 2021, werd er in 2022 werk gemaakt van het ter beschikking stellen van meer gedetailleerde classificaties. Dit helpt onze klantendienst om problemen efficiënter te classificeren, en dankzij dit kan Sodexo ook een efficiëntere rapportering raadplegen om de geïdentificeerde problematieken efficiënter op te lossen. Dit helpt ook om sneller naar de gebruikers te communiceren (via mail of website of de beveiligde zone) om ze gerust te stellen en een piek van contactopnames te vermijden voor onze klantendienst.

Alhoewel het aantal dossiers in 2022 hier ook gevoelig is afgenomen, ontvangt Sodexo ook nog klachten rond de opvolging van online bestellingen. Hierover meer hieronder.

**De contactopnames door de erkende ondernemingen**

Dit jaar stellen we ook een forse daling van de contactopnames vast bij de erkende ondernemingen.

Het werk dat de afgelopen jaren geleverd werd door Sodexo (o.a. in overleg met een groep van representatieve erkende ondernemingen, in samenspraak met de administratieve overheid) heeft positieve resultaten geleverd. In de afgelopen jaren kwamen er veel vragen binnen in verband met het gebruik van de nieuwe oplossingen en functionaliteiten. Ondertussen heeft iedereen een aanpassingsperiode achter de rug en werden er een aanzienlijk aantal nieuwe oplossingen en functionaliteiten aangeboden om de meest voorkomende vragen/problematieken op te lossen, dit met als einddoel om het gebruik van onze systemen zo klantenvriendelijk mogelijk te laten verlopen.

Zoals eerder vermeld kunnen we het afnemen van de contactopnames door de erkende ondernemingen ook uitleggen door het feit dat Sodexo werk gemaakt heeft van een versterkte (dagelijkse) begeleiding

van de erkende ondernemingen alsook een verbeterde communicatie naar de erkende ondernemingen.

Het ter beschikking stellen van video-tutorials werd positief verwelkomd door de erkende ondernemingen, die nu extra mogelijkheden hebben om rechtstreeks hun antwoorden te vinden. Sodexo zal dit in de toekomst nog verder uitbreiden.

Tenslotte merken we ook dat de vragen rond het beheer van papieren dienstencheques, en meer specifiek over de ophaling van dienstencheques, (een extra-service die Sodexo aanbiedt), gedaald zijn. De meeste contactopnames hier gaan over de planning en afhandeling van deze ophalingen. Sinds maart 2022 heeft Sodexo, via haar klantendienst erkende ondernemingen, een specifiek traject ingezet om de erkende ondernemingen dagelijks bij te staan bij problematische ophalingen met als doel om dit structureel op te lossen. Meer dan 90% van de ophalingen gebeuren vandaag probleemloos, wat deze daling van contactopnames verklaart.

**Specifiek klachtenbeeld 2022**

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 2022 ontving Sodexo 2.142 klachten met betrekking tot de Vlaamse dienstencheques. Die werden allemaal behandeld. Gemiddeld genomen kregen we ongeveer 180 klachten per maand, of nog ongeveer 8 klachten per werkdag. Het aantal ontvangen ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten vertegenwoordigde 0,95% van het totaal aantal contactnames in het kader van de Vlaamse dienstencheques. Van deze ontvangen klachten was 27,9% 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 81,56% van de personen die een klacht indienden een antwoord op hun klacht binnen de 48 uur. Met klacht verstaan we het melden van een probleem die niet onontvankelijk was en die niet door ons callcenter in eerste instantie beantwoord kon worden.

We stellen vast dat er in 2022 minder klachten zijn binnengekomen en dat de ontvankelijke klachten (die niet rechtstreeks door onze klantendienst beantwoord konden worden) ook complexer waren en een diepere analyse vereisten van onze experts. Er wordt ook het nodige gedaan om een first time resolutie te bieden aan de klager, en dus wordt de nodige tijd genomen om de klachten in detail te analyseren.

**Aard van de ontvankelijke klachten**

In 2022 hebben we gemerkt dat de meeste klachten betrekking hebben tot het bestellen van dienstencheques, het aanmelden in het platform voor gebruikers, vervallen dienstencheques en het verkrijgen van het fiscaal attest.

De meest klassieke klachten betreffen de status van ontvangst van papieren dienstencheques. De lange levertermijnen die gehanteerd worden door Bpost zorgen er soms voor dat de levering één of meerdere dagen op zich laten wachten. Sodexo engageert zich steeds om de dienstencheques tijdig te bezorgen aan BPost, maar het heeft geen grip op de levertermijnen van BPost.

Het aantal klachten rond online betalingen blijft dalen dankzij aanpassingen die voorzien werden met onze partner Klarna. Desondanks blijven we klachten binnenkrijgen en dit wordt regelmatig met onze partner besproken om nieuwe oplossingen te implementeren.

Een ander deel van de klachten betreft het aanmelden via het Vlaams Toegangsbeheer. Hier heeft Sodexo niet veel grip over, buiten het blijven communiceren naar en bijstaan van de gebruikers.

Zoals elk jaar ontvangen we ook een aantal klachten over vervallen dienstencheques. Dit is in een beleidskwestie waar Sodexo weinig aan kan doen. Vervallen dienstencheques worden aan de Vlaamse overheid terugbetaald wanneer het zover is. In sommige uitzonderlijke gevallen kunnen, in samenspraak met de Regio, terugbetalingen van de vervallen dienstencheques naar de gebruikers uitgevoerd worden. Waar nodig wordt het afsprakenkader aangepast in overleg met de Regio.

**4. Concrete realisaties en voorstellen**

We zien voor 2022 een sterke daling van het aantal contactopnames en klachten. Dossiers worden op een zeer snelle termijn behandeld door onze diensten met dank aan een optimale en geïntegreerde samenwerking met onze klantendiensten die de eerste lijncontacten behandelen.

Sodexo investeerde in 2020 in een nieuw platform voor het beheer van de contactopnames. Deze investering heeft ervoor gezorgd dat er een verhoging van de efficiëntie van onze agenten én van de doeltreffendheid van onze klachtenbehandeling bereikt werd.

Onze dienstverlening werd hiermee geoptimaliseerd en hier streven we continueel naar. Na de uitrol van nieuwe platformen voor gebruikers en ondernemingen in een recent verleden, werden er ook een aantal nieuwe oplossingen en functies toegevoegd aan deze webzones. Dit gebeurt steeds op basis van testen met gebruikers en overlegmomenten met de sector.

Het identificeren et uitwerken van nieuwe behoeften is een belangrijk element voor Sodexo en ons dagelijks werking is hierrond georganiseerd. In 2022 werden er specifieke werkgroepen in plaats gezet door Sodexo om problemen (geïdentificeerd op basis van klachten, wisselmomenten met verschillende actoren of de administratieve overheid) aan te pakken en te streven naar een structurele oplossing

van deze problematieken. De continue verbetering van het gebruikerstraject van particulieren en erkende ondernemingen, rekening houdende met alle mogelijke scenario's, staat hier centraal.

De eerste resultaten van deze werkgroepen tonen aan dat begeleiding en communicatie een grote spelen in deze gebruikerstraject. In de komende maanden zullen er concrete resultaten uit de grond komen om ervoor te zorgen dat de gebruikers en erkende ondernemingen zo efficiënt mogelijk kunnen omgaan met alles wat betreft dienstencheques en het beheer hiervan.

We vandaag ook nog actueel is, is dat we vaststellen 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 de nodige kennis van het systeem waardoor ze hun prestaties niet zoals het hoort beheren want een impact heeft voor de erkende onderneming. Om dit op te lossen, alsook een extra steentje bij het leggen voor het digitaliseren van het systeem, zal Sodexo hierover een aantal communicatiecampagnes opzetten.

De thematiek van de online betalingen is, zoals vorig jaar, ook een actuele onderwerp en het verbetertraject wordt verdergezet met Klarna, onze externe partner. Het nagestreven objectief is het aantal klachten over het gebruik van Klarna naar nul te brengen en ervoor te zorgen dat gebruikerstraject volledig optimaal verloopt.

Zoals in het van vorig rapport aangegeven, hebben wij ook nog steeds het API-project dat lopende is. Een Application Programming Interface of API geeft de mogelijkheid aan ondernemingen om zich rechtstreeks met onze systemen te connecteren. Dankzij een proefproject die vorig jaar plaatsvond werden er verschillende aandachtspunten geïdentificeerd met het oog op een finale versie. Deze versie zou in de loop van 2023 beschikbaar moeten zijn en voorgesteld worden aan de geïnteresseerde ondernemingen.

Sodexo voert, ten slotte, ook een wijziging uit zijn organisatie 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, experten op vlak van onze producten elke klacht op. Zij kwalificeren en behandelen de ontvangen klachten. Mochten zij voor een specifieke klacht geen volledig of éénduidig antwoord kunnen geven, dan wordt de klacht besproken met het management team van het departement "Public Benefits" van Sodexo dat verantwoordelijk is voor het beheer van het systeem van de dienstencheques. Indien een nieuwe probleemstelling geïdentificeerd wordt, stelt de afdeling PAC (Process, Analytics & Communications) van het departement Public Benefits een standaard referentie antwoord op. Dit antwoord wordt opgenomen binnen de verschillende opleidingstrajecten door de afdeling HR die zich bezig houdt met de ontwikkeling van, het organiseren en doceren van en het opvolgen van de deelname aan opleidingen. Op deze manier kan dit antwoord snel en éénduidig 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 statisteken worden tevens gepresenteerd en besproken tijdens het sectoroverleg.

Specifiek t.a.v. gebruikers en erkende ondernemingen worden tevredenheidsenquêtes georganiseerd m.b.t. klantendiensten. Hierin wordt tevens ingegaan op de toegankelijkheid/bereikbaarheid 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 outsourcen van onze klantendienst. Daarmee streven we naar meer efficiëntie en minder mailwisseling tussen de contactnemers en Sodexo. De agenten van onze klantendiensten zullen ook bijgestaan worden door een team van experts, die allen over een doorgedreven expertise beschikken omtrent het dienstenchequesysteem, specifiek voor 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.
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, quizzen, 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.

# Klachtenrapport Beleidsdomein EWI

## aan de Ombudsman van de Vlaamse overheid

# 2022

*Klachtenrapport in het kader van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.*

# 1. Inleiding

## INSTEEK INLEIDING VLAIO

In 2022 werden er binnen het beleidsdomein EWI 109 klachten, vragen om informatie en meldingen geregistreerd zonder de klachten bij SYNTRA meegerekend. Voor SYNTRA zijn dat er nog eens 156.

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. 2022 werd het jaar waarbij het klachtenbeeld bij VLAIO, en het beleidsdomein in het algemeen, geleidelijk aan 'normaliseerde' tot naar dat van voor de Covid 19 pandemie.

Toch zijn er een aantal structurele wijzigingen in vergelijking met 2019. Met het oog op een slankere overheid had de Vlaamse Regering, in uitvoering van 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. M.i.v. 1 januari 2021 werden de bevoegdheden rond ondernemerschapsopleidingen geïntegreerd bij VLAIO. VLAIO (net zoals SYNTRA Vlaanderen voordien) treedt nu voor het tweede jaar op rij op als tweedelijns klachtencoördinator voor de SYNTRA-ondernemerschapstrajecten.

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:

– DEWI - Departement Economie Wetenschap & Innovatie

– VARIO - Vlaamse Advies Raad voor Innovatie en Onderzoek

– VLAIO - Agentschap Innoveren en Ondernemen

– APM - Agentschap Plantentuin Meise

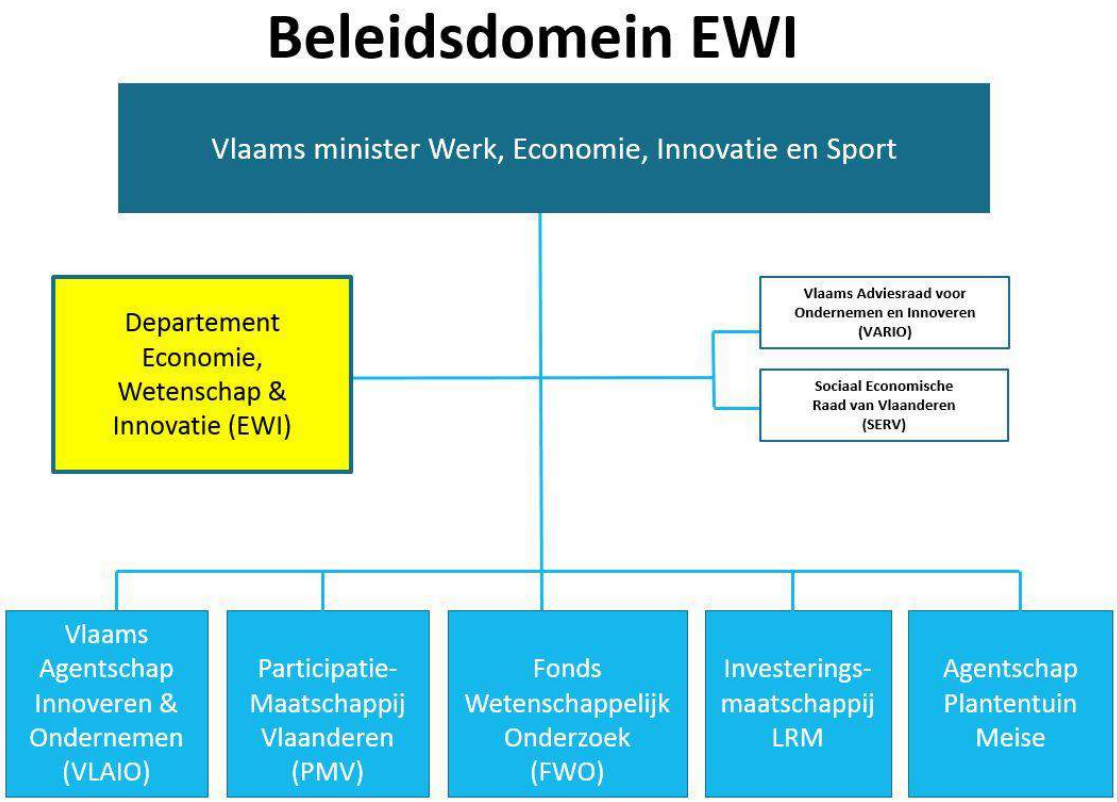
– FWO - Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen

SYNTRA heeft een aparte klachtenrapportage overgemaakt en deze wordt apart gehouden en als bijlage bij het rapport gevoegd en ook niet bijgeteld bij de totale cijfers voor het beleidsdomein omdat dit voorgaande jaren ook niet geval was, en dus een eventuele vergelijking over de verschillende jaren zou vertekenen.

Vanaf 2019 tenslotte 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 vallen, reden waarom ze ook niet zijn opgenomen in dit rapport.

# 2. Organigram beleidsdomein EWI

In 2022 zijn de volgende spelers actief binnen het beleidsdomein EWI.



# 3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

| | | DEWI | VARIO | VLAIO | APM<br>Planten tuin | FWO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.Totaal aantal klachten °**<br>*° vragen om informatie en meldingen zijn mee opgenomen/* ***klachten + vragen om informatie + meldingen + voorstellen*** | | **0** | **0** | **78** | **23** | **8** |
| 1.1. Aantal klachten verdeeld volgens **type:** | Ontvankelijk | | | 47 | 18 | 7 |
| | Onontvankelijk + vragen om informatie + meldingen + voorstellen | | | 31 | 5 | 1 |
| 1.1.1.Verdeling van de **onontvankelijke** klachten volgens de categorie: | Al eerder klacht ingediend | | | | 1 | |
| | Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht | | | | | |
| | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend | | | | | |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig | | | | | |
| | Kennelijk ongegrond | | | | 1 | |
| | Geen belang | | | | | 1 |
| | Anoniem | | | 1 | 1 | |
| | Beleid en regelgeving | | | 26 | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Geen Vlaamse overheid | | | | | |
| | Interne personeelsaangelegenheden | | | 1 | | |
| | Meldingen + vragen om informatie | | | **2** | | |
| | Onontvankelijk voor eigen entiteit maar **doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid** die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt.<br>*(NIEUW zie EWI-Leidraad)* | | | 1 | 2 | |
| 1.2. Aantal klachten volgens de **drager** | Brief | | | 1 | 2 | |
| | Mail | | | 59 | 13 | 8 |
| | Telefoon | | | / | | |
| | Fax | | | / | | |
| | Bezoek | | | / | | |
| | Online klachtenformulier (+melding via klachtenformulier) | | | 18 | 7 | |
| | Facebook | | | / | 1 | |
| 1.3. Aantal klachten volgens het **kanaal** waarlangs de klacht is binnengekomen | Rechtstreeks van de klager | | | 61 | 23 | 8 |
| | Via kabinet | | | / | | |
| | Via Vlaamse Ombudsdienst | | | 15 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Via georganiseerd middenveld | | | | | | |
| | Andere kanalen | | | | 2 | | |
| **1.4.Behandeltermijn** | | | | | | | |
| 1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de **ontvangstmelding** | kalenderdagen | Gemiddelde | | | / | 2,22 | 3,6 |
| | | Mediaan | | | / | 2 | 1,5 |
| | # klachten | 0-10 kalenderdagen | | | / | 23 | 7 |
| | | > 10 kalenderdagen | | | / | | 1 |
| 1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de **beslissing als antwoord** | kalenderdagen | Gemiddelde | | | 5 | 2,74 | 19 |
| | | Mediaan | | | 2 | 2 | 20 |
| | # klachten | 0-45 kalenderdagen | | | 78 | 23 | 8 |
| | | >46 kalenderdagen | | | 0 | | |
| 1.5. Aantal klachten volgens mate van **gegrondheid** | Gegrond° | | | | 25 | 10 | 2 |
| | Deels gegrond° | | | | 5 | 5 | |
| | Ongegrond | | | | 17 | 3 | 5 |
| | Nog niet afgehandeld | | | | 0 | | |
| | Opgelost | | | | 30 | 7 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1.5.1. Aantal gegronde° en deels° gegronde **klachten** volgens mate van **oplossing:** | Deels opgelost | | | / | 5 | |
| | | Onopgelost | | | / | 1 | |
| | | Verzoend<br>*(NIEUW zie EWI-Checklist)* | | | / | 2 | 2 |
| | 1.5.2. Aantal gegronde° en deels° gegronde **klachten** volgens de volledige lijst van **ombudsnormen**<br>*(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)* | Overeenstemming met het recht: | | | 19 | 3 | |
| | | Afdoende motivering: | | | 6 | | |
| | | Gelijkheid en onpartijdigheid: | | | / | | |
| | | Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: | | | / | | |
| | | Redelijkheid en evenredigheid: | | | / | | |
| | | Correcte bejegening: | | | 1 | 1 | |
| | | Actieve dienstverlening: | | | / | 3 | |
| | | Deugdelijke correspondentie: | | | 1 | 2 | |
| | | Vlotte bereikbaarheid: | | | / | 2 | |
| | | Doeltreffende algemene informatieverstrekking: | | | / | 1 | |
| | | Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: | | | 2 | 3 | |
| | | Redelijke behandeltermijn: | | | 1 | | |
| | | Efficiënte coördinatie: | | | / | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Respect voor de persoonlijke levenssfeer: | | | / | | |
| | | Billijkheid – gezond verstand *(NIEUW zie EWI-Checklist)* | | | / | | 2 |

# 4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

## 4.1. Klachtenbeeld 2022

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022

**Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )**

Geen klachten

**Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen ( VARIO )**

Geen klachten

**Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )**

## Algemeen

### Evolutie

We kunnen vaststellen dat het aantal klachten bij VLAIO naar een niveau is geëvolueerd van voor de coronacrisis. Vooral vanaf het derde kwartaal van 2022 zagen we een 'normalisering' van het totaal aantal VLAIO-klachten.

Alle klachten konden binnen de vooropgestelde decretale termijn van 45 dagen (en binnen het kalenderjaar 2022) afgehandeld worden.

Met betrekking tot het aanreiken van steunmaatregelen én het fungeren als aanspreekpunt over alle mogelijke steunmaatregelen voor ondernemingen gerelateerd aan de coronacrisis, waren er begin 2022 nog wel wat klachten (en enkele) vragen binnengekomen bij de klachtencoördinator. Echter, in het laatste kwartaal waren er dit slechts twee.

De meeste ondernemers hadden eerder al hun weg naar VLAIO gevonden, maar in tegenstelling tot de voorgaande jaren was er in 2022 bijna geen discussie meer omtrent de 'scope van de coronasteunmaatregelen'.

De coronaklachten stonden hoofdzakelijk in het teken van terugvorderingen voor (onterecht) ontvangen coronasteun en de bezwaren hiertegen. Dit merkten we ook aan het aantal verzoeken tot openbaarheid van bestuur waarbij (inspectie)dossiers omtrent teruggevorderde coronasteun werden opgevraagd.

Daarnaast kwamen er enkele klachten binnen van ondernemers die dachten dat hun boekhouder eerder voor hen al coronasteun had gevraagd, terwijl dit eigenlijk niet zo bleek te zijn. (een misverstand dus tussen de twee partijen).

Sinds 1 januari 2021 staat VLAIO ook in voor de tweedelijnsklachtenwerking van de SYNTRA-koepels. Deze klachten werden ook in 2022 (net als de corona-gerelateerde klachten) in een apart register bijgehouden.

Het aantal SYNTRA-klachten was al langer in dalende lijn, maar sinds de lente van 2021 zien we een duidelijke daling die zich ook in 2022 verderzette.

Tot voor de coronacrisis waren het aantal tweedelijns SYNTRA-klachten (bij SYNTRA Vlaanderen) in verhouding tot de dalende evolutie van het aantal ingeschreven SYNTRA-cursisten.

De coronapandemie en de daarbij horende (noodzakelijke) coronamaatregelen door de SYNTRA, zorgden er even voor dat er meer SYNTRA-klachten waren, ook al waren ze niet altijd rechtstreeks aan de coronamaatregelen (qua veiligheid, hygiëne of afstandsonderwijs, …) toe te schrijven.

De dalende trend van het aantal SYNTRA-klachten zette zich ook in het cursusjaar 2021/2022 verder. Dit valt slechts deels toe te schrijven aan een verder dalend aantal SYNTRA-cursisten, van +/-26000 in het cursusjaar 2020/2021 naar 23000 in 2021/2022.

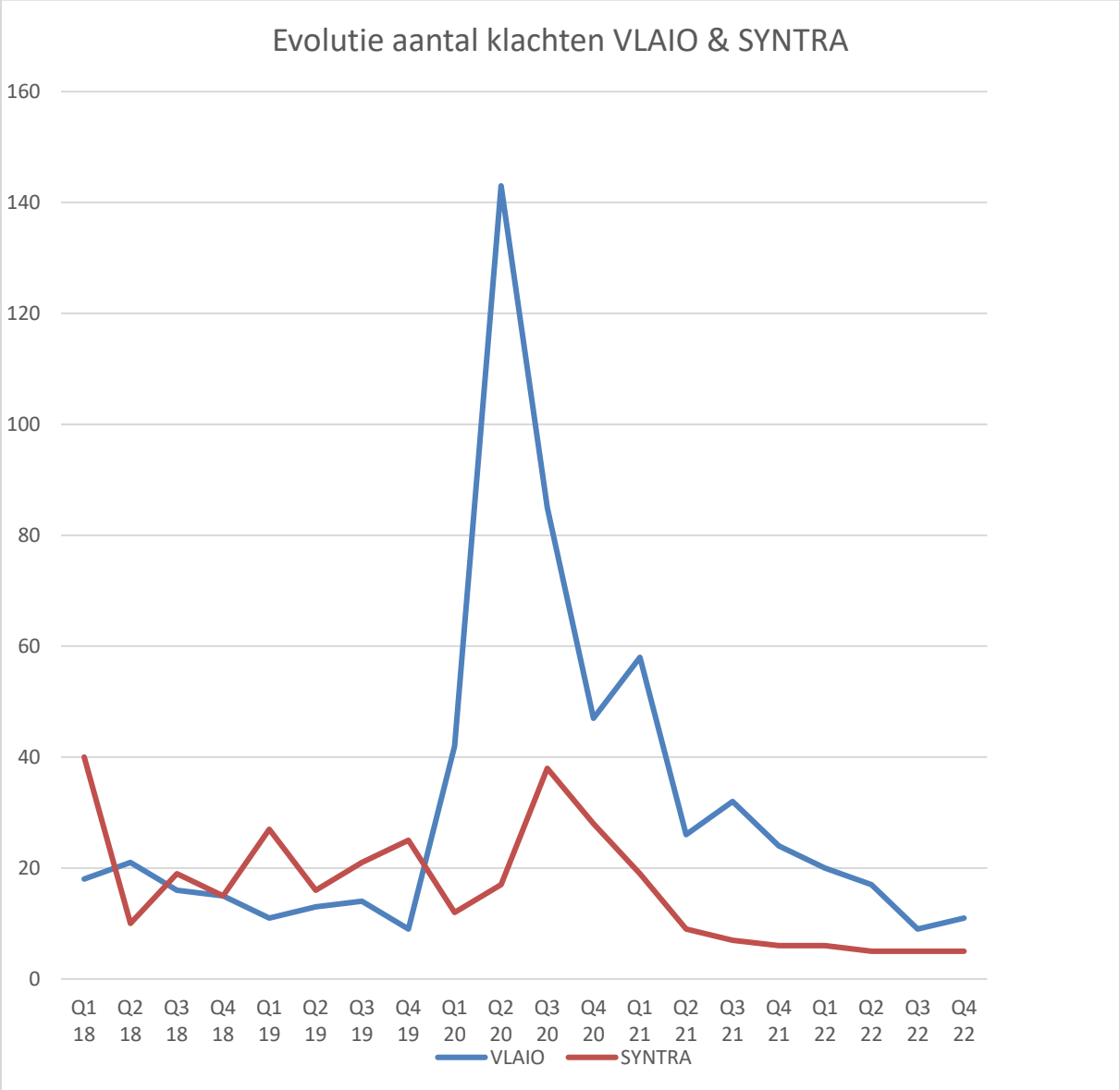
De SYNTRA-koepels wijzen erop dat ze de laatste twee jaren heel wat remediëringsacties hebben ondernomen om hun eerstelijnsklachtenwerking te verbeteren. Daarnaast wordt er ook duidelijk(er) naar de cursisten gecommuniceerd waar de tweedelijnsklachtenbevoegdheid van VLAIO ligt. Hiervan zien wij bij VLAIO nu ook een effect. De daling is in vergelijking met een verder verleden zelfs nog meer afgetekend: in de periode 2009 tot 2017 waren er gemiddeld nog 30 à 40 klachten per kwartaal tegenover nu in 2022 gemiddeld 6 per kwartaal[1].

In vergelijking met 2021 lag in 2022 de gemiddelde behandelingstermijnen van SYNTRA-klachten opnieuw iets lager (6 versus 8 dagen). Het (weinige) aantal klachten was mooi verspreid doorheen het ganse kalenderjaar. Normaliter zien we een piek bij de start en einde van een cursusjaar maar dit was in 2022 dus niet het geval.

De meeste klachten gaan nog steeds over het feit dat cursisten niet akkoord gaan met toegekende scores/beslissingen op examens en eindwerken of dat het verloop van het examen/eindproef procedureel (volgens hen) 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 annex inschrijving voor een SYNTRA-opleiding) proberen cursisten die niet akkoord zijn met de (deliberatie)beslissingen van docenten en/of Examencommissies toch nog steeds in tweede instantie via VLAIO hun gelijk te halen. De SYNTRA (& VLAIO) kunnen nog steeds niet gegeven scores/resultaten niet zo maar omdraaien tenzij er procedurele- of vormfouten bewezen kunnen worden. In deze context worden deze klachten daarom niet “standaard” als onontvankelijk bestempeld maar worden alle argumenten (samen met de lesgevers/cursusverantwoordelijken etc.) grondig 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.

[1] Doorheen het cursusjaar 2014-2015 waren er nog +/-35000 cursisten ingeschreven bij de 5 SYNTRA koepels tegenover +/- 23000 nu.




| 2022 | Totaal Klachten + Melding/Vraag | Klacht | |
|---|---|---|---|
| | | Ontvankelijk | Niet ontvankelijk of melding/vraag |
| VLAIO | 28 | 23 | 5 |
| CORONA | 29 | 6 | 23 |
| SYNTRA (in tweede lijn bij VLAIO) | 21 | 18 | 3 |
| **Totaal** | **78** | **47** | **31** |

## Ontvankelijke klachten

Van de 47 ontvankelijke klachten waren er 25 gegrond en 5 deels gegrond, 17 klachten waren dus ongegrond.

De 25 ontvankelijke gegronde klachten hadden betrekking op de kmo-portefeuille (3 klachten), de Hinderpremie (4 klachten), de Overbruggingslening (1 klacht), Ecologiepremie (2 klachten), de corona steunmaatregelen (8 klachten) én de SYNTRA-klachten (7 klachten)

**KMO-portefeuille**

Bij een eerste ontvankelijke gegronde klacht wachtte een ondernemer al geruime tijd op de terug-storting van zijn eigen aandeel na annulering van de opleiding van de dienstverlener. Na tussenkomst van VLAIO werd het bedrag teruggestort.

Bij een tweede ontvankelijke gegronde klacht ging het om een dienstverlener die factureerde zonder KMO-portefeuille, wat niet de afspraak was. Na tussenkomst van VLAIO werd dit door de dienstverlener zelf rechtgezet.

Bij een derde ontvankelijke gegronde klacht ging het om de dienstverlener die in tegensteling tot zijn eerdere beloftes, bepaalde officiële attesten niet kon afleveren aan cursisten die een opleiding volgenden bij hen, gebruikmakende van de KMO-portefeuille. Na bemiddeling door de klachtencoördinator met de dienstverlener konden deze alsnog bezorgd worden.

**Hinderpremie/sluitingspremie**

Voor de Hinderpremie ontvingen we vier ontvankelijke gegronde klachten waarbij deze ondernemingen oorspronkelijk niet in aanmerking kwamen voor de Hinderpremie maar op basis van onderzoek konden deze klachten toch als gegrond bestempeld worden.

In twee gevallen konden op basis van de ligging van de vestiging (tussen de twee ingetekende werkzones van deze werkopdracht) deze ondernemingen gekwalificeerd worden als behorende tot de werkelijke hinderzone van de werken. Alle twee kregen van VLAIO het bericht dat ze alsnog de Hinderpremie konden aanvragen.

In een ander geval kon er bewezen worden dat de brief van kennisgave (+ melding dat de postbode was langs geweest voor een aangetekend schrijven) niet correct werd afgeleverd (verkeerde postbus in een appartementsblok waarin de handelszaak gevestigd was) waardoor de aanvraag initieel te laat werd ingediend. Voor deze onderneming werd een uitzondering toegestaan en kon er vooralsnog een aanvraag ingediend worden.

In een laatste geval bleek een handelszaak in eerste instantie niet in aanmerking te komen voor de Hinderpremie omdat de btw-hoofdactiviteit van de onderneming niet in de lijst met in aanmerking komende activiteiten was opgenomen. Dit stemde echter niet overeen met de huidige realiteit. Na bewijs van gewijzigde btw-activiteit (a.d.h.v. een formulier 604 dat men moet indienen bij de FOD Financiën) kon de zaakvoerster alsnog een Hinderpremie bij VLAIO aanvragen.

**Overbruggingslening**

We ontvingen ook een ontvankelijke gegronde klacht m.b.t. de overbruggingslening. Er werd ongenoegen geuit omwille van het feit dat de behandeling van een administratief bezwaar volgens de klager te lang aansleepte. Na verder onderzoek bleek echter dat VLAIO zelf wachtende was op bijkomende informatie.

**Ecologiepremie**

Er kwam 1 ontvankelijke gegronde klacht binnen over de Ecologiepremie waarbij een onderneming reeds enkele weken wachtende was op de uitbetaling van de laatste schijf van steuntoekenning. Na onderzoek werd het dossier gefinaliseerd en werd de uitbetaling uitgevoerd door VLAIO.

**Strategische Transformatiesteun (STS)**

Een opmerkelijke ontvankelijke maar ongegronde klacht had betrekking op de strategische transformatiesteunmaatregel.

Nog voor de formele aanvraag tot STS deed een consultant van de betrokken firma navraag bij de instrumentverantwoordelijke van VLAIO om na te gaan of de onderneming in aanmerking zou komen. Hoewel er geen beloftes door VLAIO werden gemaakt, zag het er volgens de consultant naar uit dat men aan de voorwaarden voldeed. Er werd hierbij echter niet over de toegelaten NACE-codes gesproken. Tijdens de formele aanvraag voor strategische transformatiesteun werden de NACE-codes van de betrokken firma vervolgens automatisch aangevuld. Hierbij werd echter een onjuist NACE-code als hoofdactiviteit aangeduid. Later werd echter gepreciseerd dat het om een nevenactiviteit ging, waardoor het project toch door VLAIO werd afgekeurd.

NACE-codes zijn op btw-niveau vrij makkelijk aan te vragen en uit te breiden, zodat er soms heel uiteenlopende activiteiten naar de letter kunnen gerechtvaardigd worden door een onderneming. Net daarom kijken wij bij VLAIO bij de beoordeling ook naar de effectieve activiteiten die deel uitmaken van een voorgestelde transformatie. Wanneer bv. een onderneming in de transformatie aangeeft dat er gewerkt zal worden onder een nieuwe NACE -code n.a.v. de transformatie, wordt dit door VLAIO dus effectief gecontroleerd én ook wordt er nagegaan of de nieuwe code gepubliceerd is in de kruispuntbank én dat de nieuwe activiteiten hier mee te verzoenen zijn, zo niet wordt er geen steun uitbetaald.[2]

Op basis van tegenstrijdigheden in het dossier werd al duidelijk welke activiteiten men uitoefende en dat men met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid op de hoogte was dat dit niet overeenstemde met de code die men bij indiening had aangegeven. Na verdere verduidelijking van de regelgeving (met verwijzing naar juridische artikels) werd deze klacht ingetrokken. Verder werd er in de marge hiervan ook door VLAIO duidelijk gemaakt voor welke mogelijke andere projectsubsidies men eventueel wel nog in aanmerking kwam.

**Coronamaatregelen**

Het aantal corona gerelateerde ontvankelijke klachten was in 2022 vrij beperkt. Veelal ging het om verdere opvolging van nog lopende dossiers, waarbij klagers via de klachtencoördinator hun beklag deden omtrent de doorlooptijd van hun dossier.

Enkele van deze klachten konden snel worden opgelost door het geven van extra betaalinstructies. Daarnaast hadden twee ondernemingen ten onrechte een aanmaning van hun terugvordering ontvangen (ze hadden immers een afbetalingsplan aangevraagd).

[2] Ter aanvulling: de lijst met aanvaardbare NACE-codes is deels Europees gedicteerd: art. 13 van de Groepsvrijstellingsverordening sluit bv een aantal sectoren wat in sommige aanvragen van toepassing is.

**SYNTRA**

VLAIO kreeg in 2022 7 ontvankelijke gegronde klachten m.b.t. de vijf SYNTRA-koepels. In 4 gevallen ging het om onvoldoende motivering bij een toegekende score resultaat op een examen of eindproef. Na tussenkomst van VLAIO werd er door de docenten en/of opleidingsverantwoordelijken extra duiding gegeven bij het toegekende cijfer.

In de drie andere gevallen ging het om een misverstand in facturatie waarbij o.a. discussie was omtrent het al dan niet toekennen van kortingen.

In 2022 ontvingen we bij VLAIO geen enkele corona gerelateerde SYNTRA-klacht. In 2021 waren dit er nog drie en in 2020 zelfs nog 14, deze gingen voornamelijk over het (al dan niet) respecteren van de corona (veiligheids-)maatregelen en/of de vereiste aanwezigheid voor sommige specifieke cursussen.

# Onontvankelijke klachten

**Onontvankelijke klachten + vragen om informatie + meldingen + voorstellen**

In 2022 hebben we in totaal 31 onontvankelijke klachten, vragen om informatie, meldingen of voorstellen ontvangen. Dat zijn er maar liefst 73 minder als in 2021 toen waren er dit in totaal 104. Het grote verschil zit vooral in het feit dat we minder corona-gerelateerde klachten hadden die meestal onontvankelijk waren omwille van toepassing van beleid en regelgeving.[3]

**Hinderpremie (openbare werken): 2**
In 2022 kregen we twee onontvankelijke klachten over de Hinderpremie waarbij één onderneming te laat was met de aanvraag en in het andere geval beschikte men niet over een juiste NACE-code waardoor ze niet voldeden aan de voorwaarden.

**Kmo-portefeuille:3**

3 klachten waren tegen dienstverleners van de kmo-portefeuille gericht – alle drie handelden omtrent een betwisting van (al dan niet) geleverde prestaties. In deze drie gevallen ging het om niet ingeloste verwachtingen

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.*

**Ecologiepremie: 0**
We kregen in 2022 geen onontvankelijke klachten binnen omtrent de Ecologiepremie. Voorgaande jaren waren dit er nog gemiddeld 2.

**Coronamaatregelen: 23**
Omtrent de Coronamaatregelen hebben we in totaal **23 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

[3] Zie format aangereikt door EWI waar gevraagd wordt om deze onder één rubriek te brengen.

- 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 zoals vorige jaren vaak in discussie getreden omtrent de regelgeving en de interpretatie ervan.

Daarnaast ontvingen we ook twee meldingen van coronafraude en drie vragen om informatie.

**SYNTRA:**

M.b.t. de werking van de SYNTRA ontvingen we net zoals vorig jaar 3 onontvankelijke klachten. Het ging tweemaal om een klacht waarbij de klager anoniem wenste te blijven en één waarbij geen persoonlijk belang kon worden aangetoond.

## Agentschap Plantentuin Meise ( APM )

De Plantentuin registreerde 23 klachten in 2022, waarvan 18 ontvankelijk en 5 onontvankelijk.

Van de 5 onontvankelijke klachten hadden er 2 betrekking op andere diensten: Er werd 1 klacht doorgestuurd naar de klachtencoördinator van de gemeente Meise en de andere betrof de plaatselijke politiezone. Onder de 3 andere onontvankelijke klachten was er 1 anoniem, 1 was reeds eerder ingediend en 1 kennelijk ongegrond.

Van de 18 ontvankelijke klachten waren er 10 gegrond, 5 deels gegrond en 3 ongegrond.

7 klachten werden opgelost, 5 werden deels opgelost, 2 zijn verzoend en 1 bleef onopgelost.

Globaal merken we een mooie daling op van het aantal klachten in 2022 tegenover het vorige jaar (23 t.o.v. 39) en dit terwijl het aantal bezoekers steeg. Wat volledig verdween t.o.v. vorige jaren zijn klachten ivm ons beleid en regelgeving. De klachten kaderen steeds in de persoonlijke momentbeleving van de Plantentuinbezoekers. We blijven inzetten op een gerichte en doeltreffende communicatie met onze bezoekers, zeker als er afwijkende regelingen getroffen worden tijdens speciale evenementen. De bezoekers willen goed geïnformeerd zijn en hechten veel belang aan een correcte dienstverlening. Ticketingdiensten, de kwaliteit van de catering en parkeergelegenheid zijn aspecten waarop we als toeristische bestemming op geëvalueerd worden. We blijven een kwalitatief hoge service nastreven.

## Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )

1. **Klacht m.b.t. mogelijke inbreuk op de wetenschappelijke integriteit**

De klager uitte ontevredenheid m.b.t. de afhandeling van een procedure rond een mogelijke inbreuk op de wetenschappelijke integriteit door een andere organisatie dan het FWO.

Aangezien deze klacht geen feiten of handelingen van het FWO betrof, kon het belang van de klager niet duidelijk worden aangetoond. Bijgevolg was deze klacht niet ontvankelijk en bijkomend konden er geen fouten vastgesteld worden in hoofde van het FWO.

Deze klacht werd onontvankelijk verklaard.

2. **Klacht m.b.t. de beoordeling van een aanvraag voor een FWO-onderzoeksproject**

De klager uitte zijn ontevredenheid m.b.t. de inhoud van een reviewrapport in het kader van de evaluatieprocedure voor het bekomen van financiering van een onderzoeksproject.

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 m.b.t. de feedback die ontvangen werd n.a.v. de afwijzing van deze aanvraag en de toegekende scores.

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 de FWO-reglementering of de deontologische code van het FWO en dat de motivatie van het panel geen gebreken vertoonde.

Deze klacht werd ongegrond verklaard.

**4. Klacht m.b.t. de beoordeling van het bekomen van een mandaat als (junior) postdoctoraal onderzoeker**

De klager uitte zijn ontevredenheid m.b.t. de feedback die ontvangen werd n.a.v. de afwijzing van deze aanvraag en de toegekende scores.

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.

**5. Klacht m.b.t. de beoordeling van een aanvraag voor een FWO-onderzoeksproject**

De klager uitte zijn ontevredenheid m.b.t. de review die werd ingediend in het kader van de evaluatie van de aanvraag voor het bekomen van financiering van een onderzoeksproject.

Aangezien het FWO zich niet in de plaats mag stellen van de beoordeling, kon er enkel worden nagegaan of de betrokken review een fout bevatte in het kader van de beoordeling van de betrokken aanvraag. Uit onderzoek bleek echter dat de review geen fout bevatte t.a.v. de 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.

**6. Klacht m.b.t. de beoordeling van een aanvraag voor een FWO-onderzoeksproject**

De klager uitte zijn ontevredenheid over de weigering tot verlenging van de termijn voor het indienen van een rebuttal in het kader van de evaluatieprocedure voor het bekomen van financiering voor een onderzoeksproject.

De termijn voor het indienen van een rebuttal wordt duidelijk, vooraf en via verschillende kanalen gecommuniceerd door het FWO. De klager werd eveneens op de hoogte gebracht van deze termijn en heeft pas na het verstrijken van de termijn om een verlenging gevraagd waardoor deze vraag terecht werd afgewezen.

Uit onderzoek is dan ook gebleken dat de dienstverlening van het FWO correct verlopen was en er geen fout kon vastgesteld worden in hoofde van het FWO.

De klacht werd ongegrond verklaard

**7. Klacht m.b.t. beoordeling van een aanvraag voor een FWO-mandaat**

De klager uitte zijn ontevredenheid over de wijze waarop een panellid tijdens de evaluatie van de aanvraag een vraag had gesteld.

Uit onderzoek bleek dat er mogelijk onbewust een fout werd begaan door een panel/panellid. Dit werd door het FWO aangehaald bij de evaluatie van het panel en als aandachtspunt opgenomen voor de komende evaluaties.

Deze klacht werd gegrond verklaard.

**8. Klacht m.b.t. wijze waarop de loonfiches ontvangen werden**

De klager uitte zijn ontevredenheid over het feit dat loonfiches van bepaalde maanden niet in de gewenste vorm werden bezorgd.

Uit analyse bleek dat de voorkeur van verzending niet correct geregistreerd werd in het systeem van de loonverwerking. Dit werd rechtgezet in het systeem.

Deze klacht werd gegrond verklaard.

# 4.2. Inhoudelijke analyse

Welke lessen zijn er getrokken uit het klachten beeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren? Wat hebben we geleerd uit het vorige EWI klachtenrapport. Welke inhoudelijke analyse is er gebeurd?

**Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )**

n.v.t.

**Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen ( VARIO )**

n.v.t.

**Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )**

Zie 4.1

**Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

De Plantentuin kende een mooie stijging van het aantal bezoekers in 2022. We bereikten opnieuw een recordaantal van 245 521 bezoekers (17832 meer dan in 2022). Het aantal klachten mag in dit licht bekeken worden. De klachten die we registreerden hebben enkel betrekking tot onze toeristische werking.

Naast klachtenregistratie vragen we om feedback van onze bezoekers, zodat we ook onze initiatieven rechtstreeks bij de doelgroep kunnen evalueren.

We merken op dat er een stijgende nood is aan parkeergelegenheid, ook voor mensen met een beperking. Ons Masterplan voorziet een uitbreiding van onze parking in de komende jaren, dus deze nood zal spoedig ingevuld worden.

De vraag naar een koffiecorner in 2021 werd opgelost door de oprichting van de Kawabar in 2022. Deze formule wierp direct zijn vruchten af.

In 2022 registreerden we slechts een aantal klachten i.v.m. elektronische ticketing, bewijs dat het systeem voldoende ontwikkeld is en nu goed werkt.

**Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

Zie 4.1.

Er werden in 2022 “slechts” 8 klachten ontvangen terwijl het aantal aanvragen blijft toenemen. Van de 8 ontvangen klachten werd er slechts 2 gegrond verklaard, waarvan er 1 een administratieve rechtzetting betrof. 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 )**

n.v.t

**Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie ( VARIO )**

n.v.t.

**Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )**

Ondernomen verbeteracties m.b.t.

**Coronaklachten**

De reeds gemaakte afspraken tussen de betrokken diensten en de klachtencoördinator over hoe de resterende (corona)klachten het best kon worden opgevangen bleven ook in 2022 gelden. Vanuit de afdeling steun werden twee vaste aanspreekpunten aangeduid. Het klachtenproces verliep hierdoor zo gestroomlijnd dat de meeste (resterende) coronaklachten binnen de 2 dagen behandeld konden worden.
Net zoals in 2021 werden nu ook “uitingen van ongenoegen” als formele klacht geregistreerd en grondig onderzocht. Evenwel, als we de interpretatie van het begrip onontvankelijke klacht strikt toepassen zoals in deze format van EWI staat aangegeven, dan waren ook de meeste Coronaklachten onontvankelijk. De regelgeving was meestal zo duidelijk dat er weinig interpretatie en discussie mogelijk was.

**Hinderpremie**

De weinige klachten die we rond de Hinderpremie in 2022 ontvingen, hadden meestal betrekking op het niet ontvangen van de kennisgevingsbrief en de bijhorende wettelijk vastgelegde termijnen. Klagers

bleken (naar eigen zeggen) vaak niet op de hoogte te zijn van hun recht op een Hinderpremie (soms argumenteert men dat men de brief niet ontvangen heeft, soms argumenteert men dat men via andere bronnen te horen heeft gekregen dat men een premie kan/kon aanvragen). Wanneer men te horen krijgt dat men te laat is om de uitbetaling van de premie aan te vragen, dan is er vaak onbegrip (…). Sommige klanten vroegen aan VLAIO om te bewijzen dat de brief van de Hinderpremie wel degelijk werd verstuurd.

VLAIO zit echter niet stil en bekijkt op regelmatige basis hoe het haar dienstverlening kan verbeteren.

In een verder verleden werden de kennisgevingsbrieven niet aangetekend opgestuurd en konden we de betrokken ondernemers enkel wijzen op het feit dat andere ondernemers in dezelfde hinderzone wel hun premie hadden aangevraagd en dus hun brief hadden ontvangen. Een eerste maatregel tegen dit probleem werd reeds in juni 2018 genomen toen men herinneringsbrieven begon te versturen, daarnaast kregen ondernemingen waarvan het emailadres opgenomen is in de KBO toen al de kennisgevingbrief en de herinneringsbrief automatisch per mail.

Er werden vanaf dan herinneringsbrieven/mails gestuurd aan rechthebbenden die hun premie, 15 dagen voor de gecommuniceerde einddatum, nog niet hadden aangevraagd. Vanaf toen kwamen er al opmerkelijk minder klachten binnen i.v.m. de Hinderpremie.

Andere eerdere verbeteringen die in het verleden werden doorgevoerd waren:

- per individueel dossier wordt er voortaan een concrete einddatum vermeld tot wanneer de onderneming de uitbetaling van de Hinderpremie kan aanvragen. Dit moet leiden tot meer duidelijkheid voor de handelaars.

- het versturen van een e-mail naar steden en gemeenten, zowel ten aanzien van de bevoegde ambtenaar als aan de beheerder van het Geografisch Informatiesysteem (GIS)/Generiek Informatieplatform Openbaar Domein (GIPOD), dat er zodra een werkopdracht als relevant wordt beschouwd, ondernemingen zullen worden aangeschreven met de boodschap dat ze in aanmerking komen voor een Hinderpremie.

Sinds eind 2021 maakt het team van de Hinderpremie ook gebruik van de e-Box Enterprise voor het verzenden van de kennisgevingsbrief aan ondernemers die hinder hebben van werken in hun straat, en waarvoor ze een Hinderpremie kunnen aanvragen. De e-Box Enterprise is het digitale postkanaal voor ondernemingen in de overheidsomgeving. Na de Vlaamse Belastingsdienst is VLAIO de tweede grote verzender in Vlaanderen die de e-Box Enterprise gebruikt voor overheidscommunicatie. Federaal wordt de e-box al breder gebruikt.

De e-Box Enterprise is een beveiligde inbox die alle officiële communicatie tussen ondernemingen en overheidsinstellingen centraliseert. Via die e-box ontvangen ondernemers documenten en berichten, en kunnen ze rechtstreeks antwoorden op de ontvangen berichten. Deze elektronische brievenbus maakt een eind aan de papierstapel, en zorgt hopelijk voor een efficiëntere, snellere en veiligere communicatie.

Na de Hinderpremie openbare werken zullen er later ook andere maatregelen volgen waarbij er gebruik gemaakt wordt van de e-Box Enterprise.

VLAIO wil immers ondernemers verder aanmoedigen om hun e-box te activeren via het e-loket voor ondernemers. Zo kunnen ze zowel aan hun aanvragen voor subsidies en vergunningen als aan hun e-box in hetzelfde portaal.

De ondernemingen die nog niet zijn aangesloten op de eBox krijgen via de MAGDA Documentendienst een fysieke kennisgevingsbrief die aangetekend wordt verstuurd. Aan de hand van een track & tracenummer bij Bpost kan er sindsdien gemakkelijk nagegaan worden wie de aangetekende brief effectief heeft ontvangen.

Vanaf 16 januari 2023 wordt de termijn om de uitbetaling van de hinderpremie aan te vragen voor alle geselecteerde ondernemingen gelijkgesteld op 60 kalenderdagen vanaf de kennisgeving ongeacht de geplande einddatum van de werken vermeld in het GIPOD. Tot die datum kon de aanvraagtermijn soms (heel wat) korter zijn als de werken vlugger beëindigd werden. Voortaan is er dus voor iedereen evenveel tijd om de uitbetaling van de hinderpremie aan te vragen wat ook klantvriendelijker is.

In 2023 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.

**Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

- De koffiebar KAWA blijft ook in 2022 operationeel zodat de bezoekers er ook in de winter, tijdens de week terecht kunnen.
- De bouw van een parking aan de overkant van Plantentuin wordt aangevat in 2023.
- De professionele houding van het personeel dat in rechtstreeks contact komt met de bezoekers is primordiaal. We blijven inzetten op sensibilisering om steeds correct en vriendelijk te reageren bij ontevreden klanten. Via mystery shopping worden ook personeelsleden (herkenbaar aan badge of kledij plantentuin), zelfs zij die niet rechtstreeks voor de toeristische werking instaan, toch ook ondervraagd. De resultaten zijn uitstekend. Alle ‘mystery’ ondervraagde personeelsleden blijken enorm hulpvaardig.
- We blijven de onlineticketing van nabij opvolgen, zodat we snel kunnen ingrijpen als er iets foutgaat. De klantendienst werd extra bemand bij grote activiteiten zoals de WinterFloridylle (ook avond-, weekend-, en feestdagbemanning).
- Qua toegankelijkheid (vb. voor rolstoelen tijdens avondevents) werd er extra proactief ingezet door de technische dienst en waar nodig werden gehuurde vloerplaten gelegd.
- Via Wegen en Verkeer werd de toelating verkregen om door de Gemeente Meise de gehandicaptenparkeerplaatsen aan de hoofdingang van 2 naar 4 te brengen. We wachten op uitvoering door de gemeente.
- Qua geluidshinder werd beslist welke verhuurlocaties voortaan nog ingezet worden voor welk soort van activiteiten. De laatste editie van de WinterFloridylle had een totaal ander parcours dan het jaar voordien, zodat dat spreiding voor de buren maximaal is.
- Klachten betreffende de catering werden steeds onmiddellijk teruggekoppeld aan de cateraar.

**Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

Zie 4.1 en 4.2.

Het FWO zal zich ook in 2023 blijvend inzetten op het verhogen van de kwaliteit van haar dienstverlening en dit met oog voor zelfevaluatie. Het FWO organiseert op regelmatige basis een bevraging onder de aanvragers, panelleden 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.

# 5.2. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2022 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2022 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )**

n.v.t.

**Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie ( VARIO )**

n.v.t.

**Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )**

In 2022 werd de klachtenprocedure niet aangepast maar werd ze wel verder procesmatig in kaart gebracht. Daarbovenop werd op het proces en de eerdere risicoanalyse een kwaliteitscheck gedaan. Enkele collega's met een verleden als klachtencoördinator onderwierpen het ganse proces dan ook aan een doorgedreven nazicht. Het voordeel hiervan was niet alleen dat het proces "an sich" nog scherper werd gesteld, maar dat ook de visibiliteit van het proces ten goede kwam binnen VLAIO. Deze oefening maakte deel uit van een breder traject om (operationele) procesrisico's en (strategische) organisatierisico's beter op mekaar af te stellen. De geïdentificeerde en geëvalueerde risico's werden door het directiecomité ondertussen ook gevalideerd.

**Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

**Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

# 6. Bijlagen

**Bijlage 1: Klachtenrapport Syntra**

| Entiteiten: |
|---|
| SYNTRA Antwerpen en Vlaams Brabant (AB) |
| SYNTRA Brussel (BRU) |
| SYNTRAPXL (LIM) |
| SYNTRA Midden- Vlaanderen (MVL) |
| SYNTRA West (WEST) |

## 1. Klachten behandeld door de SYNTRA in 2022

### 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** | **Gegrond** | **Deels gegrond** | **Ongegrond** | **Totaal** |
| Inhoud/opleiding (leeruitkomsten/leerdoelen, curriculum niet gevolgd, vrijstellingen, toelatingsvoorwaarden) | 11 | 7 | 8 | 26 |
| Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkennis) | 12 | 11 | 8 | 31 |
| Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie) | 2 | 7 | 37 | 46 |
| Infoverstrekking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing) | 3 | 7 | 2 | 12 |
| Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus) | 5 | 1 | 1 | 7 |
| Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma,…) | 10 | 6 | 18 | 34 |
| Totaal | 43 | 39 | 74 | 156 |

- **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) | 15 | 3 | 1 | **19** |
| Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkennis) | 20 | 4 | | **24** |
| Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie) | 9 | | 1 | **10** |
| Infovertrekking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing) | 9 | 2 | | **10** |
| Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus) | 5 | 1 | | **5** |
| Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma, …) | 16 | | | **16** |
| Totaal | 74 | 10 | 2 | **86** |

- **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: | 22 |
| De burger voelt zich onheus bejegend: | 28 |
| De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend: | 20 |
| De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft: | 12 |
| De burger klaagt over de bereikbaarheid: | |
| Andere: | 4 |
| **Totaal** | **86** |

**Klachtenbeeld 2022 (verschillen en gelijkenissen/aandachtspunten)**
Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.
**We zien opnieuw een daling in het aantal klachten: van 250 naar 156. We zijn ervan overtuigd dat dit te danken is aan het pro-actief klantgericht te werk gaan in onze organisaties. We proberen**

**verbeterpunten en opmerkingen zo snel als mogelijk aan te pakken zodat ze niet evolueren naar effectieve klachten. O.a. de verbeterde communicatie op onze online platformen draagt hiertoe bij.**

**We stellen vast dat bij een groep docenten het digitaal les geven een extra uitdaging vormt, zeker bij "mixed classes": deel van de cursisten online en het andere deel offline.**

**Door de toegenomen modularisering en innovatie komen er snel grondige wijzigingen in het curriculum. Dit is niet eenvoudig om vlot te implementeren door de docenten in de lessen.**

**Klachten rond het niet slagen van cursisten blijft een pijnpunt. Cursisten sturen bij een negatief resultaat direct een klacht en ook meer via van een advocaat. Als we dan de nodige motivering geven of uitnodigen voor een gesprek haken de betrokken cursisten af.**

**Bij infoverstrekking zien we een opmerkelijke daling van 69 naar 12 klachten. Dit is te danken aan een verbeterde communicatie op onze websites, leerplatformen, rechtstreekse 1 op 1 communicatie naar onze cursisten (uitnodigingen per mail) en opstart eerste les.**

**Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

**Alle SYNTRA zetten volop in op de digitalisering van de opleidingen: zo is er groot aanbod van opleidingen voor de docenten rond het gebruik van digitale tools, lesbezoeken, evaluatie van docenten, ...**

**Ook krijgen docenten via docentencoach(es) en medewerkers individuele begeleiding. Er is een helpdesk voor docenten en cursisten.**

**Tijdens de opstart van het cursusjaar hebben we zowel in tijd als in middelen geïnvesteerd om cursisten en docenten wegwijs te maken in de digitale wereld (leerplatform, communicatieplatform, enz.). Er staat door het nieuwe SIS-systeem een vereenvoudig van onze platformen en digitale tools op stapel**

**De rol van onze productmanager is geherdefinieerd. Een productmanager moet zich minder bezighouden met het praktische en organisatorische maar meer met het inhoudelijke van de opleidingen en dus ook meer met de docenten. Dus er is vanuit de Syntra extra aandacht bij het informeren van docenten rond wijzigingen in curricula, nieuwe curricula enz. .**

**Meer inzet op digital classes: o.a. ook schermen die de online cursisten weergeven die niet in de fysieke klas aanwezig zijn.**

## 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.**
**Sis-systeem nieuwe manier aan het uitwerken van rapportage rond kwaliteit 2023-2024**

**2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over ontevredenheid na behandeling van de klacht bij Syntra.**
**We hebben een 3-tal klachten via de Vlaamse ombudsdienst binnengekregen.**

## *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 volgens onze nog geen geweest.**

## Bijlage 2: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

**13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

**14 Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

**15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

**16 Billijkheid – gezond verstand**

Bij de toepassing van de regelgeving wordt er over gewaakt dat de beslissingen ook de toets van billijkheid en logisch gezond verstand kunnen doorstaan.

# Welzijn

Vlaanderen
is zorgzaam samenleven

# KLACHTENRAPPORT 2022

## BELEIDSDOMEIN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

www.vlaanderen.be

# COLOFON

**Verantwoordelijke uitgever**
Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Koning Albert II-laan 35 bus 30
1030 Brussel

**Samenstelling**
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Afdeling Communicatie en Informatie - klachtencoördinator

In samenwerking met:
Klachtenbehandelaars Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

**Uitgave**
Maand januari 2023



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 632

# Inhoud


COLOFON 2

1 INLEIDING 5

2 BELEIDSDOMEIN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN 6

2.1 CIJFERGEGEVENS 2022 6
2.1.1 Eerstelijnsklachten 6
2.1.2 Interne tweedelijnsklachten 9
2.2 EVOLUTIES IN HET BELEID 13
2.2.1 Regeerakkoord en beleidsnota “Centraal meldpunt klachten in de zorg” 13

3 AGENTSCHAP OPGROEIEN REGIE 14

3.1 Eerste lijn en doorverwijzing 2022 14
3.1.1 Globaal klachtenbeeld 2022 14
3.1.2 Klachtenbeeld 2022: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog? 15
3.1.3 Verbeteracties 2022 16
3.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2022 17
3.2.1 Globaal klachtenbeeld 2022: 17
3.2.2 Verbeteracties 2022 19
3.2.3 Lopende verbeteracties in 2022 20
3.2.4 Geplande verbeteracties in 2023 21

4 AGENTSCHAP OPGROEIEN JEUGDHULP 23

4.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2022 23
4.1.1 Globaal klachtenbeeld 2022: 23
4.1.2 Geplande verbeteracties in 2023 26
4.1.3 Over de klachtenbehandeling. 27
4.1.4 Verbeteractie 2023: 30
4.1.5 Klachtenbeeld 2022: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog? 30
4.1.6 VERBETERACTIES 2022/2023 33
4.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2022 35
4.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022: 35
4.2.2 KLACHTENBEELD 2022: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog? 36
4.2.3 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2022 38
4.2.4 conclusie 38

5 AGENTSCHAP: VUTG 39

5.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2022 39
5.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022: 39
5.1.2 KLACHTENBEELD 2022: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog? 40
5.1.3 VERBETERACTIES 2022 42
5.1.4 Lopende verbeteracties in 2022 43
– *QR-code* 43
5.1.5 Geplande verbeteracties in 2023 44
5.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2022 44
5.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022: 44

5.2.2 KLACHTENBEELD 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog? 45
5.2.3 VERBETERACTIES 2022 47
5.2.4 Lopende verbeteracties in 2022 48
5.2.5 Geplande verbeteracties in 2023 49
5.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022: 49
5.3.1 Over de dienstverlening 49
5.3.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten 49
5.4 Globale verbeteracties binnen het beleidsdomein 50

6 AGENTSCHAP: VAPH 50
6.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2022 50
6.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022 50
6.1.2 KLACHTENBEELD 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog? 51
6.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2022 53
6.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022: 53
6.2.2 KLACHTENBEELD 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog? 54

7 AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID, VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING EN VLAAMSE ZORGKAS 55
7.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 55
7.2 CIJFERS 2022 56
7.3 KLACHTEN MET BETREKKING TOT COVID-19 57
7.3.1 FASE VAN DE VACCINATIE 57
7.3.2 ALGEMEEN KLACHTENBELEID 57
7.3.3 VACCINATIE VAN MINDERJARIGEN – WEIGERINGSPROCEDURE 58
7.3.4 PRIKINCIDENTEN 58
7.3.5 AANDACHTSPUNTEN EN MOEILIJKHEDEN 59
7.4 EERSTELIJNSKLACHTEN 59
7.4.1 BEVINDINGEN 59
7.4.2 Vlaamse Sociale Bescherming 61
7.4.3 Vlaamse Zorgkas 62
7.4.4 VERBETERACTIES 65
7.5 TWEEDELIJNSKLACHTEN 67
7.5.1 BEVINDINGEN 67
7.6 VERBETERACTIES 70

8 DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN 71
8.1 KLACHTEN 2022 71
8.1.1 KLACHTENBEELD 2022 71
8.1.2 OPVALLENDE PUNTEN 74
8.1.3 VERBETERACTIES 2023 74
8.2 LOPENDE VERBETERACTIES 75
8.3 PROCEDUREWIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING in 2022 76

9 KABINETTEN VAN DE MINISTERS BEVOEGD VOOR WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING 76



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 634

# 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.

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 (inclusief VIPA en VASGAZ)
- De kabinetten bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoede

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 2022

### 2.1.1 Eerstelijnsklachten

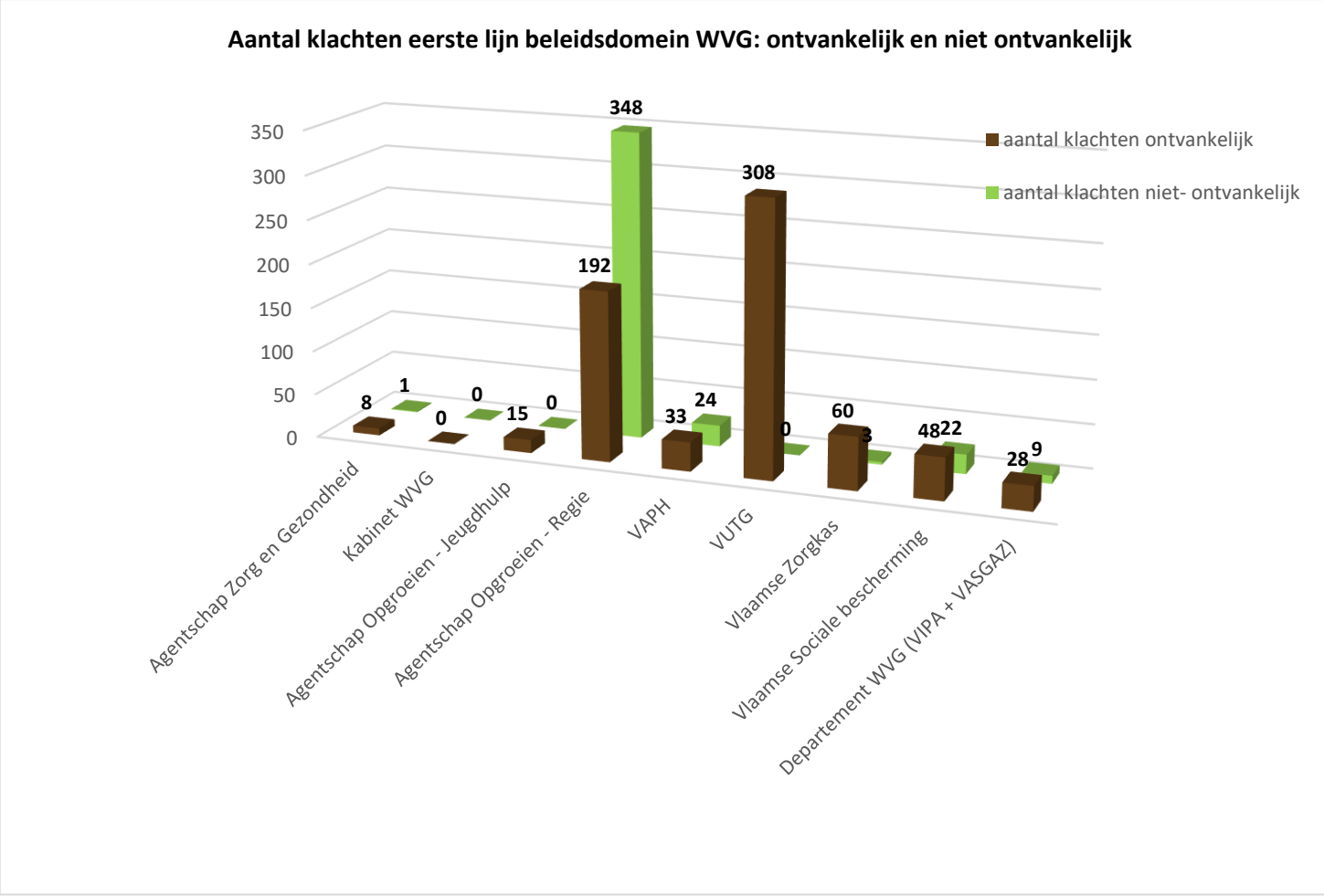
De Klachtendiensten van het beleidsdomein WVG ontvingen in 2022 samen 1088 klachten, ten opzichte van 1080 klachten in 2021, 1250 in 2020 en 385 in 2019. Er is dus een lichte stijging ten opzichte van 2021.

| **EERSTE LIJN** | **Cluster Opgroeien** | **Cluster Zorg** | **Cluster departement + kabinet** | **totaal** |
|---|---|---|---|---|
| aantal klachten eerste lijn | 521 | 190 | 26 | 737 |
| aantal klachten eerste lijn (personeel) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| aantal klachten die doorverwezen worden buiten WVG | 5 | 23 | 10 | 38 |
| aantal klachten die ingetrokken worden | 14 | 1 | 1 | 16 |
| aantal klachten die stopgezet worden | 32 | 2 | 0 | 34 |
| aantal klachten Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling | 263 | 0 | 0 | 263 |
| **Totaal aantal klachten eerste lijn** | **835** | **216** | **37** | **1088** |
| aantal klachten ontvankelijk | 515 | 141 | 28 | 684 |
| aantal klachten niet- ontvankelijk | 348 | 50 | 9 | 407 |
| niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen | 50 | 0 | 5 | 55 |
| niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem) | 2 | 1 | 1 | 4 |
| niet-ontvankelijk andere | 296 | 49 | 3 | 348 |
| **Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten** | **863** | **190** | **37** | **1090** |
| aantal klachten gegrond | 185 | 57 | 12 | 254 |
| aantal klachten ongegrond | 285 | 109 | 24 | 418 |
| waarvan aantal klachten betwist | 23 | 7 | 1 | 31 |
| **Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten** | **470** | **166** | **36** | **672** |
| aantal klachten opgelost (of deels opgelost) | 39 | 27 | 31 | 97 |
| aantal klachten niet-opgelost | 62 | 1 | 6 | 69 |
| **Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten** | **101** | **28** | **37** | **166** |



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 636

| **EERSTE LIJN** | Agentschap Zorg en Gezondheid | Kabinet WVG | Agentschap Opgroeien - Jeugdhulp | Agentschap Opgroeien - Kind&Gezin | VAPH | VUTG | Vlaamse Zorgkas | Vlaamse Sociale bescherming | Departement WVG (VIPA + VASGAZ) | **TOTAAL beleidsdomeinen WVG** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| aantal klachten eerste lijn | 0 | 0 | 21 | 192 | 57 | 308 | 63 | 70 | 26 | **737** |
| aantal klachten eerste lijn (personeel) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| aantal klachten die doorverwezen worden | 0 | 0 | 5 | 0 | 23 | 0 | 0 | 0 | 10 | **38** |
| aantal klachten die ingetrokken worden | 0 | 0 | 9 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | **16** |
| aantal klachten die stopgezet worden | 0 | 0 | 22 | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | **34** |
| aantal klachten Eerste Lijn Conciliërende | 0 | 0 | 17 | 246 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **263** |
| **Totaal aantal klachten eerste lijn** | **0** | **0** | **74** | **451** | **83** | **310** | **63** | **70** | **37** | **1088** |
| aantal klachten ontvankelijk | 0 | 0 | 15 | 192 | 33 | 308 | 60 | 48 | 28 | **684** |
| aantal klachten niet- ontvankelijk | 1 | 0 | 0 | 348 | 24 | 0 | 3 | 22 | 9 | **407** |
| niet-ontvankelijk want onvoldoende | 0 | 0 | 0 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | **55** |
| niet-ontvankelijk want geen adres of naam | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | **4** |
| niet-ontvankelijk andere | 1 | 0 | 0 | 296 | 24 | 0 | 2 | 22 | 3 | **348** |
| **Totaal aantal ontvankelijk en niet-** | **0** | **0** | **15** | **540** | **57** | **308** | **63** | **70** | **37** | **1090** |
| aantal klachten gegrond | 0 | 0 | 8 | 93 | 14 | 84 | 13 | 30 | 12 | **254** |
| aantal klachten ongegrond | 0 | 0 | 6 | 55 | 19 | 224 | 50 | 40 | 24 | **418** |
| waarvan aantal klachten betwist | 1 | 0 | 0 | 23 | 3 | 0 | 0 | 3 | 1 | **31** |
| **Totaal aantal gegronde, ongegronde en** | **0** | **0** | **14** | **148** | **33** | **308** | **63** | **70** | **36** | **672** |
| aantal klachten opgelost (of deels opgelost) | 4 | 0 | 2 | 37 | 13 | 0 | 0 | 10 | 31 | **97** |
| aantal klachten niet-opgelost | 0 | 0 | 6 | 56 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | **69** |
| **Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-** | **4** | **0** | **8** | **93** | **14** | **0** | **0** | **10** | **37** | **166** |


Aantal klachten eerste lijn beleidsdomein WVG: ontvankelijk en niet ontvankelijk
350
300
250
200
150
100
50
0
aantal klachten ontvankelijk
aantal klachten niet- ontvankelijk
8
1
0
0
15
0
192
348
33
24
308
0
60
3
48
22
28
9
Agentschap Zorg en Gezondheid
Kabinet WVG
Agentschap Opgroeien - Jeugdhulp
Agentschap Opgroeien - Regie
VAPH
VUTG
Vlaamse Zorgkas
Vlaamse Sociale bescherming
Departement WVG (VIPA + VASGAZ)

### 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 een voorontwerp van nieuw kawliteitsdecreet goedgekeurd. Dit voorontwerp zal dit voorjaar aan het parlement voorgelegd worden. Klachtenbehandeling kreeg hierin een duidelijke plaats als instrumet van kwaliteit.  Zie verder. 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.
Sinds 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.

| | | **cluster:** | | |
|---|---|---|---|---|
| | Totaal | Opgroeien | Zorg | Dept & kabinet |
| **2022** | 1923 | 1735 | 185 | 3 |
| **2021** | 1533 | 1412 | 114 | 7 |
| **2020** | 1977 | 1211 | 753 | 13 |
| **2019** | 1121 | 541 | 579 | 1 |

In 2022 zien we een stijging tegenover 2021 die voornamelijk te wijten is aan de stijging in het aantal klachten bij opgroeien, maar ook deels in de cluster Zorg.
Voor cluster Opgroeien is de trend duidelijk in stijgende lijn voor de afgelopen 4 jaar. De daling in de cluster zorg sinds 2021 heeft te maken met de afzonderlijke opname van de gegevens van de Woonzorglijn.

| **TWEEDE LIJN** | **Cluster Opgroeien** | **Cluster Zorg** | **Cluster departement + kabinet** | **totaal** |
|---|---|---|---|---|
| aantal klachten interne tweede lijn | 1399 | 175 | 0 | 1574 |
| aantal klachten die ingetrokken worden | 61 | 3 | 0 | 64 |
| aantal klachten die stopgezet worden | 148 | 7 | 0 | 155 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| aantal klachten  Interne tweedelijn Conciliërende klachtenbehandeling | 127 | 0 | 3 | 130 |
| **Totaal aantal klachten tweede lijn** | **1735** | **185** | **3** | **1923** |
| aantal klachten ontvankelijk | 1395 | 157 | 3 | 1555 |
| aantal klachten niet- ontvankelijk | 331 | 50 | 0 | 381 |
| niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen | 26 | 0 | 0 | 26 |
| niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem) | 21 | 1 | 0 | 22 |
| niet-ontvankelijk andere | 284 | 49 | 0 | 333 |
| **Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten** | **1726** | **207** | **3** | **1936** |
| aantal klachten gegrond | 778 | 167 | 3 | 948 |
| aantal klachten ongegrond | 587 | 19 | 0 | 606 |
| waarvan aantal klachten betwist | 164 | 8 | 0 | 172 |
| **Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten** | **1365** | **186** | **3** | **1554** |
| aantal klachten opgelost (of deels opgelost) | 335 | 44 | 3 | 382 |
| aantal klachten niet-opgelost | 334 | 4 | 0 | 338 |
| **Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten** | **669** | **48** | **3** | **720** |

Opm: in deze klachtenrapportage zijn de klachten van de woonzorglijn (ouderenzorg) niet inbegrepen, zie 7.5.1

Binnen de interne tweedelijnsklachtenbehandeling van het beleidsdomein werden in het werkjaar 2022 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 (1923), gelet op het grote aantal voorzieningen die in Vlaanderen werkzaam zijn. Bovendien is de spreiding traditioneel zeer verschillend. Agentschap Opgroeien (Kind en Gezin) neemt nu het grootste deel voor zijn rekening.

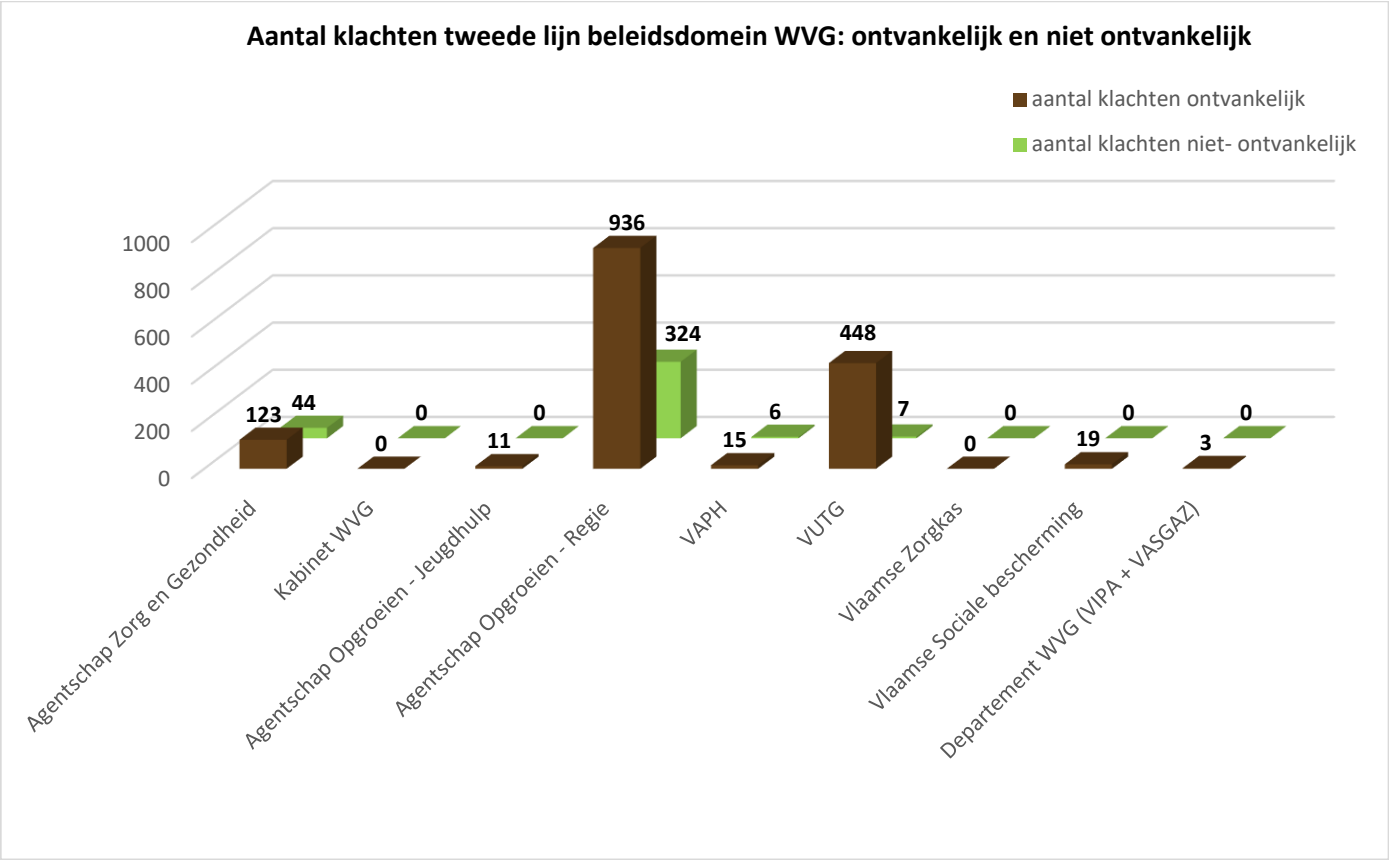
Ook hier stellen we vast dat een aantal mensen het juiste loket binnen het beleidsdomein niet vinden, ondanks het feit dat er gepromote kanalen bestaan (Kind en Gezin-Lijn, JO-lijn en Woonzorglijn).

Hieronder volgt een gedetailleerd overzicht.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 640

| **TWEEDE LIJN** | Agentschap Zorg en Gezondheid | Kabinet WVG | Agentschap Opgroeien - Jeugdhulp | Agentschap Opgroeien - Kind&Gezin | VAPH | VUTG | Vlaamse Zorgkas | Vlaamse Sociale bescherming | Departement WVG (VIPA + VASGAZ) | **TOTAAL beleidsdomein WVG** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| aantal klachten interne tweede lijn | 137 | 0 | 8 | 936 | 21 | 455 | 0 | 17 | 0 | **1574** |
| aantal klachten die ingetrokken | 0 | 0 | 2 | 51 | 3 | 8 | 0 | 0 | 0 | **64** |
| aantal klachten die stopgezet worden | 0 | 0 | 1 | 147 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | **155** |
| aantal klachten  Interne tweedelijn | 0 | 0 | 0 | 127 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | **130** |
| **Totaal aantal klachten tweede lijn** | **137** | **0** | **11** | **1261** | **31** | **463** | **0** | **17** | **3** | **1923** |
| aantal klachten ontvankelijk | 123 | 0 | 11 | 936 | 15 | 448 | 0 | 19 | 3 | **1555** |
| aantal klachten niet- ontvankelijk | 44 | 0 | 0 | 324 | 6 | 7 | 0 | 0 | 0 | **381** |
| niet-ontvankelijk want onvoldoende | 0 | 0 | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **26** |
| niet-ontvankelijk want geen adres | 1 | 0 | 0 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **22** |
| niet-ontvankelijk andere | 43 | 0 | 0 | 277 | 6 | 7 | 0 | 0 | 0 | **333** |
| **Totaal aantal ontvankelijk en niet-** | **167** | **0** | **11** | **1260** | **21** | **455** | **0** | **19** | **3** | **1936** |
| aantal klachten gegrond | 156 | 0 | 6 | 663 | 11 | 109 | 0 | 0 | 3 | **948** |
| aantal klachten ongegrond | 15 | 0 | 2 | 239 | 4 | 346 | 0 | 0 | 0 | **606** |
| waarvan aantal klachten betwist | 6 | 0 | 0 | 164 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | **172** |
| **Totaal aantal gegronde, ongegronde** | **171** | **0** | **8** | **902** | **15** | **455** | **0** | **0** | **3** | **1554** |
| aantal klachten opgelost (of deels | 20 | 0 | 6 | 329 | 7 | 0 | 0 | 17 | 3 | **382** |
| aantal klachten niet-opgelost | 0 | 0 | 0 | 334 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | **338** |
| **Totaal aantal (deels) opgeloste en** | **20** | **0** | **6** | **663** | **11** | **0** | **0** | **17** | 3 | **720** |


Aantal klachten tweede lijn beleidsdomein WVG: ontvankelijk en niet ontvankelijk
aantal klachten ontvankelijk
aantal klachten niet- ontvankelijk
1000
800
600
400
200
0
123
44
0
0
11
0
936
324
15
6
448
7
0
0
19
0
3
0
Agentschap Zorg en Gezondheid
Kabinet WVG
Agentschap Opgroeien - Jeugdhulp
Agentschap Opgroeien - Regie
VAPH
VUTG
Vlaamse Zorgkas
Vlaamse Sociale bescherming
Departement WVG (VIPA + VASGAZ)

## 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 2023 zullen we de eerste stappen zetten door de toeleiding van de zorggebruiker naar de eerste lijnsklachtenbehandeling van de voorzieningen te faciliteren door dit op te nemen in de Sociale Kaart en na te gaan of de 1700 lijn hier eveneens een rol kan spelen.
De verdere uitwerking van dit meldpunt als instrument van kwaliteitszorg zal gebeuren in het kader van de uitvoering van het artikel uit het nieuwe ontwerp van het kwaliteitsdecreet m.b.t. artikel 5:

> *§5. Elke voorziening is verantwoordelijk voor het waarborgen van een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling, waarbij bemiddeling een expliciete plaats krijgt. De registratie van klachten wordt aangewend om in te zetten op kwaliteitsverbetering. De Vlaamse Regering kan de regels bepalen waar een kwaliteitsvolle klachtenbemiddeling en-behandeling aan beantwoordt:*

# 3 AGENTSCHAP OPGROEIEN REGIE

## 3.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING 2022

### 3.1.1 Globaal klachtenbeeld 2022

#### *3.1.1.1 Over de dienstverlening*

Kinderen met een extra ondersteuningsnood hebben recht op een zorgtoeslag uit het Groeipakket.
Tijdens het werkjaar 2022 ontving de klachtendienst van het Agentschap Opgroeien regie voornamelijk (60% van eerste lijn) signalen over de werking van de zorgtoeslagdienst Zoë.
De doorlooptijd van het evaluatieproces van deze dossiers kende in 2022 een verdere stijging, wat zich vertaalde in heel wat onbegrip en frustratie bij de gezinnen met een lopende aanvraag.
Een aantal dringende maatregelen werden opgestart: procedures werden vereenvoudigd, een bijsturing in de interne werkorganisatie drong zich op met bijkomende wervingen van dossierbeheerders en evaluerende artsen om de toenemende werkdruk op te vangen.
Het team Zoë is er zich van bewust dat ook de bereikbaarheid nog onder grote druk staat en niet de dienstverlening biedt waarop de gezinnen normaal recht hebben.
In het najaar van 2022 werd alles in het werk gezet om ook een werkbaar antwoord te geven op de al te lange responstijden en minimale bereikbaarheid.
De klachtendienst herneemt dan ook de aanbevelingen van de vorige jaren 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 optimalisaties die team Zoë plant uit te voeren in 2022-2023 geven aan dat de bereikbaarheid van Zoë zal verhoogd worden.
Het overige deel van de klachtpatronen handelt over de eigen dienstverlening van Kind en Gezin in de regio's.
Dergelijke signalen worden rechtstreeks door de dienstverleners met het gezin opgenomen om te bespreken wat als negatief werd ervaren zodat bijsturing of duiding kan worden gegeven.

#### *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.
Waar mogelijk, gaan we zo veel mogelijk in dialoog met alle betrokkenen. Zo vergroten we de kans om samen tot een oplossing te komen en dragen we bij tot de kwaliteit van de dienstverlening. De oplossing voor een klacht is namelijk maximaal wanneer de bespreking ervan zo lang mogelijk op het niveau blijft waar het ontstaan is.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 644

In 2022 heeft de klachtendienst van Opgroeien regie 246 signalen van ongenoegen via de conciliërende methode opgenomen.
Binnen deze groep van ontevreden klantsignalen had iets meer dan de helft (52%) betrekking op de dienstverlening van Zoë m.b.t. de zorgtoeslag.
Het totaal aantal klachten over deze dienstverlening kende echter in 2022 meer dan een verdubbeling (waarvan 60% ontvankelijk) met sterke pieken in de maanden juni en oktober 2022.
Binnen Opgroeien regie wordt er volop ingezet om signalen van ongenoegens zo veel als mogelijk consoliderend op te nemen. In die zin worden deze niet als formele klachten beschouwd.
Inhoudelijk vertaalden de conciliërende klachten over de zorgtoeslagevaluatie in 2022 zich in volgende grote thema's:

| | |
|---|---|
| Te lang wachten | 129 |
| Bereikbaarheid | 13 |
| Inhoud dossierbehandeling zorgtoeslag | 14 |
| Onjuiste informatieverstrekking | 12 |

Het overig deel van de conciliërende behandeling (30% of 75 dossiers) had betrekking op de eigen regioteamdienstverlening.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2022 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

### 3.1.2 Klachtenbeeld 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het derde jaar waarin COVID-19 van zich liet horen bleek dat we de corona-epidemie onder de knie hadden gekregen. De covidmaatregelen hadden niet langer een impact op de kinderopvangsector, de werkomstandigheden werden niet langer zo drastisch beïnvloed.
Het klachtbeeld voor de eigen dienstverlening van Opgroeien regie stond in 2022 nog steeds vooral in het teken van de dienstverlening binnen het kader van de zorgtoeslag, dat door team Zoë wordt opgenomen.
60% van het aantal ontvankelijke klachten die in het werkjaar 2022 werden geregistreerd hadden betrekking op dienstverlening van Zoë, een stijging van 10% t.o.v. 2021. Specifiek de bereikbaarheid van de dienst en klachten over de inhoud van een zorgtoeslagdossier kenden een sterke verhoging.
Kinderen met een extra ondersteuningsnood hebben recht op een zorgtoeslag uit het Groeipakket. Het bedrag van die zorgtoeslag varieert naargelang de specifieke ondersteuningsbehoefte. Het is die mate van ondersteuning die wordt vastgesteld door een evaluerend arts. De periode tussen de aanvraag en de toekenning van de toeslag kent ook in 2022 nog heel wat vertraging.
Zo bedraagt de gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag in 2021 400 dagen en ook in 2022 bedraagt dit ongeveer 391 dagen, behalve voor eerste aanvragen en herzieningen op vraag van ouders die opgestart werden sinds 1 oktober 2022.

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 2022 verdere maatregelen ter remediëring genomen.
Omwille van de hoge toename van klantcontacten heeft het team Zoë de directe telefonische bereikbaarheid van de dossierbehandelaars drastisch ingeperkt. De ouders kunnen telefonisch terecht bij de medewerkers van de Kind en Gezin-Lijn die de vragen behandelen of doorsturen naar team Zoë voor verdere opvolging.
Er werd eveneens een omvangrijk actieplan opgesteld. Dit vormt de basis voor de remediëringen die de klantentevredenheid wil verhogen, de recurrente flow onder controle wil houden en de lang wachtende dossiers wil verwerkt krijgen.

Hiertoe worden maatregelen genomen in een 5-tal pijlers:

1. Extra mankracht: uitbreiding van de medisch ondersteuners en evaluerende artsen
2. Vereenvoudigen en optimaliseren van de processen
3. Radicale breuk in verwerking van dossiers door het LiFO principe:
   Voor alle aanvragen ingediend vanaf 1 oktober 2022 streeft Opgroeien ernaar de evaluaties af te werken binnen een periode van 3 maanden. Deze periode start nadat de ouders alle informatie bezorgd hebben (daarvoor hebben ze 4 tot 8 maanden de tijd)
4. Verdere digitalisering
5. Interne teamstructuur optimaliseren

### 3.1.3 Verbeteracties 2022

Het team zorgtoeslagevaluatie bleef in 2022 sterk investeren in een verdere digitalisering en optimalisering van de interne werkorganisatie om de aanvragen te leiden tot aanvaardbare doorlooptijden. Het is de bedoeling om maximaal gebruik te maken van al bekende gegevens van de kinderen en de termijnen voor een herevaluatie van de zorgtoeslag worden herbekeken.
In juni werd een vereenvoudigde procedure ingevoerd om dossiers te behandelen en het aantal evaluerende artsen werd afgelopen zomer uitgebreid. Deze maatregelen hebben ervoor gezorgd dat dossiers nu sneller behandeld worden en de zorgtoeslag sneller op de rekening van de mensen staat. In de eerste helft van het jaar werden er maandelijks gemiddeld 750 evaluaties gedaan, in november 2022 ging het al om 1744 aanvragen.
Tijdens de maand november kende de verwerkingstermijnen van de zorgtoeslag ook een belangrijke omslag: er werden voor het eerst terug meer dossiers per maand verwerkt dan er nieuwe aanvragen waren.
*“Kinderen met extra ondersteuningsnood krijgen een zorgtoeslag. We zorgen ervoor dat de periode tussen de aanvraag en de toekenning van de toeslag sneller verloopt. Onze eerste maatregelen van voor de zomer tonen een positieve evolutie. Maar daar blijft het niet bij, want het moet nog beter. We nemen daarom nog eens extra maatregelen om tot een snellere beoordeling van dossiers te komen en de opgelopen achterstand bij zorgtoeslagevaluaties aanzienlijk te verminderen.”*
*- Hilde Crevits – november 2022*



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 646

Bijsturingen dringen zich ook in 2023 verder op om de bereikbaarheid van de dienstverlening te vergroten.

## 3.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2022

### 3.2.1 Globaal klachtenbeeld 2022:

#### *3.2.1.1 Over de dienstverlening en conciliërende behandeling van klachten*

Binnen de interne tweede lijn klachtenbehandeling 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.
Hoe dan ook, steeds streeft de klachtendienst naar een zo open mogelijke situatie waarbij bemiddelend/conciliërend te werk wordt gegaan. Bedoeling is waar het kan en aangewezen is, de klager in contact te brengen met de dienstverlener waarover een ongenoegen bestaat om zo 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.
Meldingen waarbij de veiligheid of de gezondheid van de kinderen in het gedrang kan komen, worden door de klachtendienst prioritair opgenomen.
Binnen de interne tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2022 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

#### *3.2.1.2 Klachtenbeeld 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?*

Het agentschap heeft een pittig jaar achter de rug.
De klachtenbehandeling voor het werkjaar 2022 had voornamelijk betrekking op de sector kinderopvang. Illustratief wordt hier een verdeling gegeven van het aantal klachten naargelang de grootste sectoren:

| | Aantal ontvankelijke | waarvan conciliërend |
|---|---|---|
| consultatiebureau-arts | 90 | 85 |
| evaluerend arts Groeipakket | 22 | 15 |
| vrijwilliger medewerker CB | 19 | 14 |

| | | |
|---|---|---|
| vertrouwenscentrum kindermishandeling | 5 | 0 |
| centrum voor kinderzorg en | 1 | 0 |
| totaal | 137 | 114 |
| kinderopvang | 866 | 1 |
| totaal | 1.003 | 115 |

Begin 2022 kwam de kinderopvang stevig onder de aandacht. Het tragisch overlijden van een kindje in de kinderopvang heeft geleid tot een ongelooflijke storm in de kinderopvangsector. Dat had een grote impact op de werking van Opgroeien, want als agentschap zijn we verantwoordelijk voor de erkenning en subsidiëring van alle kinderopvanginitiatieven in Vlaanderen. Als overheid wordt het agentschap met vele invalshoeken tegelijk geconfronteerd en is er dan ook harde kritiek op het overheidstoezicht op de kinderopvang. De commotie in de sector en het belang van kwaliteitsvolle kinderopvang in de publieke belangstelling weerspiegelde zich in een bijzonder grote bezorgdheid en alertheid bij de ouders over de opvangvoorziening van hun kinderen.

Vanuit deze situatieschets, en aangezien deze sector in vergelijking met de andere sectoren waarvoor Opgroeien regie bevoegd is kwantitatief sterker vertegenwoordigd is, hoeft het niet te verbazen dat het aantal ontvankelijke klachten met 50% is toegenomen t.o.v. 2021.

| kinderopvang | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| ontvankelijke klachten | 578 | 866 |
| klachtenoverzichten | 42 | 813 |
| informatievragen | 174 | 968 |
| totaal | 794 | 2.647 |

Waar er bij de klachtendienst van Opgroeien regie in 2021 gemiddeld 3 klachtenoverzichten over voorzieningen per maand werden opgevraagd, kende dit in 2022 een verhoging naar gemiddeld 87 overzichten per maand, met pieken tot 265 overzichten in één maand. Het aantal informatievragen kende ook een explosieve groei wat voor de medewerkers van de klachtendienst Opgroeien regie een bijzonder grote impact betekende op de werkdruk.
Hieronder wordt een cijfermatig overzicht gegeven m.b.t. de meest bevraagde onderwerpen die door de melders werden aangehaald, over hun ongenoegen binnen de kinderopvangsector:

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| pedagogisch beleid en ondersteuning | 67 | 262 |
| de kinderbegeleider, inzet, ratioverhouding | 51 | 179 |
| risicobeheersing | 69 | 258 |
| voeding | 46 | 159 |
| verzorging | 40 | 130 |
| crisis en grensoverschrijdend gedrag | 32 | 121 |



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 648

| | | |
|---|---|---|
| hygiëne | 29 | 92 |
| onvriendelijk, onheus behandeld | 32 | 87 |
| corona | 48 | 30 |
| de verantwoordelijke | | 92 |
| infrastructuur | | 158 |
| betrokkenheid en participatie van de gezinnen | | 131 |
| huishoudelijk reglement, waarborg | | 127 |

*Periode: 01/12/2021-30/11/2022*

- 25% van de hierboven weergegeven klachtonderwerpen was gegrond (30% in 2021)
- 18 % kon na onderzoek geen duidelijk aantoonbare oorzaak aangeven, waardoor het als “betwist” werd gescoord (17% in 2021)
- 15% van de klachten werd tijdens het klachtonderzoek ingetrokken of stopgezet
- 41% van deze klachten werd toevertrouwd aan een klantenbeheerder of aan inspectie of aan een organisator voor verdere opvolging.

De reden hiervoor is omdat in een 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 o.m. de klantenbeheerder kinderopvang werd toevertrouwd.

### 3.2.2 Verbeteracties 2022

#### *3.2.2.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2022*

Een parlementaire onderzoekscommissie boog zich over de veiligheid in de kinderopvang en zoomde in op de aanpak van vergunningen, inspectie en handhaving in de kinderopvang. De commissie stelde 75 aanbevelingen op die onder meer betrekking hebben op de klachtenbehandeling, de zorginspectie, de werking van Opgroeien en de kinderopvanginitiatieven. Deze aanbevelingen werden gebundeld in een actieplan om de handhaving en het kwaliteitsbeleid in de kinderopvang bij te sturen.
Het actieplan omvat heel wat projecten om te borgen dat klachten, signalen en meldingen over kinderopvangvoorzieningen integraal deel kunnen uitmaken van de risicoanalyse over een opvangvoorziening.

Administratief is de overheid, conform het Bestuursdecreet, er toe gehouden om klachten over haar dienstverlening af te handelen volgens procedures die garanties bevatten voor de klagers. De klachtendienst van Opgroeien regie neemt deze rol op en behandelt klachten over opvangvoorzieningen volgens een gelijkaardig stramien.
Er bestaan echter geen vaste richtlijnen over het omgaan met meldingen die niet als 'klacht' aangemerkt worden door de melder.
De creatie van een uniek meldpunt om meldingen te doen over kinderopvangvoorzieningen komt daar aan tegemoet. In het najaar van 2022 werden de voorbereidingen opgestart om de Kind en Gezin-lijn als meldpunt voor alle meldingen te positioneren.
Het uitgangspunt is dat een melder niet hoeft te weten wat als klacht of als melding zal worden opgenomen, het zal de inhoud van de melding zijn die bepaalt hoe en wanneer er gevolg aan wordt gegeven door de klachtendienst.
We zorgen bovendien dat deze meldingen ook zo automatisch mogelijk toegevoegd zullen worden aan het dossier van een voorziening.
In 2022 werd de bestaande klachtenprocedure procesmatig volledig in kaart gebracht en werden de knelpunten scherp gesteld.
Het uitwerken van een meer eenduidige klachtenbehandeling werd opgestart en is sterk afhankelijk van de implementatie van dit centrale meldpunt.
De telefonische rechtstreekse bereikbaarheid van de klachtendienst wordt reeds gedeeltelijk (elke namiddag) omgeleid naar de Kind en Gezin-Lijn. Hierbij geldt reeds het uitgangspunt dat de melder niet hoeft te weten wat als klacht of melding wordt gedefinieerd. De melding wordt door de Kind en Gezin-Lijn opgenomen en de inhoud van de melding initieert de achterliggende dispatching en behandeling.
Een verdere gefaseerde routering van het telefoonnummer van de klachtendienst staat gepland en is afhankelijk van het registratieplatform en organisatiemodel van het centrale meldpunt. Het proces m.b.t. de instroom van meldingen is volop in ontwikkeling en is bepalend voor het vereenvoudigde behandelingsproces van meldingen en klachten.

### 3.2.3 Lopende verbeteracties in 2022

Opgroeien plant sterk in te zetten op transparantie en meer informatie over de klachten ter beschikking stellen. Melders zullen feedback krijgen vanuit de publiek beschikbare dossiergegevens.

Inzake 'actieve openbaarheid van klachten en inspectieverslagen' vermeldt het verslag van de Parlementaire Onderzoekscommissie van het Vlaams Parlement de volgende vaststelling en daaropvolgende aanbeveling:
*Vaststelling:*
*Het is voor (toekomstige) ouders niet mogelijk om op een eenvoudige manier de inspectieverslagen en klachtenrapporten over een welbepaald kinderopvanginitiatief te raadplegen. Deze worden momenteel nog niet transparant ontsloten. Daardoor is het voor ouders moeilijk in te schatten of een kinderopvanginitiatief voldoende veilig en kwaliteitsvol is om hun kinderen aan toe te vertrouwen.*
*Aanbeveling:*
*Kind en Gezin voorziet actieve openbaarheid van klachten en inspectieverslagen. Via een eenvoudige, unieke en gebruiksvriendelijke website zullen (toekomstige) ouders op een laagdrempelige manier per opvangvoorziening toegang krijgen tot het klachtenrapport, de inspectieverslagen geformuleerd in toegankelijke taal, de reactie van de organisator van het kinderopvanginitiatief op het inspectieverslag, de handhavingsmaatregelen en het plan van aanpak van de organisator in reactie op de handhaving.*



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 650

De doelstelling van deze actieve openbaarheid is het beter en proactief informeren van ouders en derden over de werking van een specifiek kinderopvanginitiatief.
De commotie in de kinderopvang zorgde in 2022 voor een ongerustheid bij ouders met plots heel wat vragen rond overzichten van klachten over de kinderopvangvoorziening van hun kinderen.
Het inzicht bieden in de klachten maakt echter deel uit van een set van maatregelen, waarbij als belangrijk uitgangspunt geldt dat een klachtenoverzicht deel is van een geheel, en niet het enige element dat geëvalueerd wordt in het kader van de risicoanalyse in een voorziening.
Er dient in die hoedanigheid dan ook zorgvuldig te worden omgesprongen met de publicatie van klachten. In de praktijk stellen we vaak vast dat ze zo divers van aard zijn dat een algemene publicatie van alle klachten net nefast zou zijn voor het beoogde doel, nml. de versterking van het vertrouwen in de kinderopvangvoorziening. De praktijk leert ons dat -bijvoorbeeld- klachten als instrument gehanteerd kunnen worden door de klager om druk te zetten in het kader van een contractonderhandeling en/of financieel dispuut.
Opgroeien zal om die reden informatie over klachten enkel publiceren als ze ook geleid hebben tot een handhavingsmaatregel. In dat geval zal informatie over de klacht ook vermeld staan in een online handhavingsrapport van Opgroeien.

### 3.2.4 Geplande verbeteracties in 2023

Het maatschappelijk debat rond kwaliteitsvolle kinderopvang is momenteel oververhit.
Er is een maatschappelijke trend dat we anders naar signalen dienen te kijken.

1. We zetten in op de creatie en positionering van een uniek en toegankelijk meldpunt voor klachten en signalen.

Het meldpunt doet geen theoretische afweging of hetgeen wordt meegedeeld nu een ‘klacht’ of een ‘melding’ is: er wordt geluisterd naar het verhaal en zodra er een ongenoegen aanwezig is wordt dit verder als een melding opgenomen.

Er komt één consistent meldsysteem met verbeterede en sterkere integraties met andere dossierbeheersystemen van Opgroeien. De expertise van de klachtendienst wordt breder ingezet, de klachtenprocedures worden volgens de aard van een melding gestroomlijnd. Het meldpunt wordt een onmisbaar instrument in het kader van handhaving en kwaliteitsopvolging van voorzieningen en dienstverlening van Opgroeien.

2. Binnen de sectoren waar Kind en Gezin actief is, moeten al de voorzieningen beschikken over een eigen klachtenprocedure en dus een visie hebben over klachtbehandeling.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 651

De klachtendienst van Opgroeien regie oriënteert de melder steeds om eerst het ongenoegen rechtstreeks met de verantwoordelijke van de voorziening te bespreken.

Transparantie over de veiligheid en de kwaliteit van een opvanglocatie is een gedeelde verantwoordelijkheid van de verschillende actoren. De verantwoordelijkheid van een organisator betekent o.m. dat deze meer in dialoog moet gaan met de gezinnen over de opvolging van eventuele klachten, en een meer formele meldingsplicht ten aanzien van Opgroeien.
De vergunningsvoorwaarden zullen in die zin explicieter aangepast worden in het Vergunningsbesluit zodat de verantwoordelijkheid voor de eerstelijnsbehandeling van klachten bij de organisator zelf ligt, die dan ook verantwoordelijk is om hierover transparantie te bieden.

3. De Vlaamse Regering heeft ook beslist om meer dan 100 miljoen euro extra in de kinderopvang te investeren.

Door extra subsidies en betere werkomstandigheden geeft ze meer financiële zuurstof aan de sector. Dit is een eerste noodzakelijke stap naar een meer leefbare, kwalitatievere kinderopvang en een belangrijke investering.

Zo komt er extra budget vrij waarmee Opgroeien regie (en Zorginspectie) extra medewerkers kunnen aanwerven.
Er komen ook maatregelen om sneller tijdelijke kinderopvang voor ouders te organiseren als de vergunning van een kinderopvanginitiatief geschorst of opgeheven wordt. Organisatoren van kinderopvang krijgen een subsidie wanneer ze tijdelijke vervangcapaciteit aanbieden.

4. Opgroeien regie schorst een vergunning uit voorzorg als er ernstige indicaties zijn dat de veiligheid en gezondheid van de kinderen in het gedrang zijn. Dan gaat de sluiting onmiddellijk in.

Om dit mogelijk te maken werken Opgroeien, het agentschap Zorginspectie en het Vlaams Expertisecentrum Kindermishandeling intensiever samen.

5. Het voorbije jaar ging het vaak over de publieke verwachting dat de overheid en de bevoegde administraties juist niet te snel mogen lossen. Het is aan Opgroeien regie om deze opdrachten waar te maken.

Omdat de klachtenbehandeling rekening houdt met de operationele wijzigingen van het agentschap, maakt de bestaande klachtenprocedure het voorwerp uit van het Actieplan Kinderopvang om na te gaan waar het aangewezen is op welke vlakken wijzigingen verder aangebracht dienen te worden.

Het is een uitdaging voor 2023 in de evaluatie van de klachtenprocedure om na te gaan in welke mate ouders als gebruikers van de kinderopvang vroeger kunnen betrokken worden als er een handhavingstraject is opgestart tegen de opvang waar hun kindje wordt opgevangen, in het bijzonder wanneer dit is aangevat met een klacht.

6. Tot slot, zoals in het Bemiddelingboek 2021 ook werd vermeld zal de klachtendienst van Opgroeien regie geleidelijk aan intern meer en meer samenwerken met de klachtendienst van Jongerenwelzijn, de Jo-lijn. De volgende jaren zal er dan ook gestreefd worden naar een integratie van beide klachtendiensten voor een maximale afstemming van de respectievelijke klachtenprocedures.

# 4 AGENTSCHAP OPGROEIEN JEUGDHULP

## 4.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2022

### 4.1.1 Globaal klachtenbeeld 2022:

#### *4.1.1.1 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, kunnen bij JO-lijn terecht voor informatie over Jeugdhulp of met een klacht over de dienstverlening m.b.t. Jeugdhulp.

#### *4.1.1.2 Over de dienstverlening*

Vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie deblokkeert JO-lijn vastgelopen hulpverleningstrajecten. Bij JO-lijn worden ongenoegens vaak beoordeeld in de context van een niet-vrijblijvende hulpverleningsrelatie. Deze ongenoegens zijn een signaal dat de hulpverleningsrelatie moeilijk verloopt.
JO-lijn is een evoluerende klachtenlijn waarbij we via intervisies blijvend de klachtenbehandeling onder de loep nemen. Ook in 2022 stonden we meermaals stil bij het DNA van de klachtenlijn, waarbij we de melder (burger) centraal zetten.

**Verbinding aangaan**

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 en duiding te geven over procesgang en werkingsprincipes.
JO-lijn neemt hierin het voortouw om in dialoog te gaan met alle betrokkenen. Maar ook om deze dialoog te blijven stimuleren tussen melder en onze diensten.
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.

*"Dankzij tussenkomst van JO-lijn wou de consulent een extra overlegmoment inplannen."*

**Luisteren, adviseren en coachen**

JO-lijn beschouwt luisteren als een elementaire vorm van klachtenbehandeling.
Door op een empathische manier naar het verhaal van melder te luisteren kan JO-lijn het verhaal kaderen (linken aan het hulpverleningsproces), aftoetsen, coachen (gerichte vragen stellen zodat melder zichzelf in vraag gaat stellen) en gerichter adviseren. Dit maakt dat de melder terug opties ziet waarmee hij verder kan.  Op deze manier is JO-lijn cliëntvriendelijk en laagdrempelig.

*"tijdens mijn gesprek met JO-lijn werd duidelijk wat ik als mama nog kan betekenen voor mijn dochtertje binnen de bezoekregeling opgelegd door de jeugdrechter"*

*"het gesprek met JO-lijn gaf mij meer duidelijkheid over mijn plaats als pleegouder"*

**Oplossingsgericht werken**

Oplossingsgericht werken betekent dat JO-lijn tot een situatie komt 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 circuit 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 melder wat zijn rechten en plichten zijn en zo kan hij opnieuw invloed uitoefenen op zijn dossier.
Via coaching zet JO-lijn melder terug in zijn kracht.

*"Ik wou een andere consulent, dankzij JO-lijn weet ik dat ik hiervoor bij de teamverantwoordelijke terechtkan"*

*"JO-lijn heeft mij de weg gewezen naar de interne klachtenprocedure van de voorziening waar mijn kind verblijft"*

**Kwaliteitsinstrument in een zelflerende organisatie**

JO-lijn heeft als taak om klachten en ongenoegens 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.

*JO-lijn kreeg enkele klachten betreffende één bepaalde dienst.*
*Als JO-lijn hebben we toen een signaal gegeven naar het beleid toe.*
*Die hiermee aan de slag zijn gegaan.*
*Melders mochten in een gesprek met vertrouwenspersoon hun verhaal komen doen bij het afdelingshoofd.*
*Een individueel gesprek werd gevoerd vanuit de verantwoordelijken met betrokken melders.*
*Verdere opvolging vanuit de afdeling is lopende.*
*Er komt tevens extra ondersteuning voor het team.*
*Enkele constructieve afspraken zorgden ervoor dat JO-lijn de klachtenbehandeling kon afronden.*

JO-lijn onderscheidt twee categorieën in zijn werking, geënt op de dubbele opdracht van JO-lijn:



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 654

**Informatielijn en klachtenlijn.**

Het merendeel van de meldingen bij JO-lijn worden geregistreerd als informatielijn. 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 2022 in totaal 1164 contactnames gehad die als volgt kunnen verdeeld worden onder de informatie- en de klachtenlijn.

Tabel 1:

| **JO-lijn** | **2021** | **2022** |
|---|---|---|
| Informatielijn JO-lijn | 504 | 696 |
| Klachtenlijn JO-lijn | 369 | 468 |
| **Totaal** | 873 | **1164** |

Dit jaar namen er 128 minderjarigen contact op met JO-lijn.

**De informatielijn van JO-lijn**

De informatielijn van het agentschap Opgroeien – Jeugdhulp behandelt zowel informatievragen over de werking en organisatie van Jeugdhulp, als vragen over dossiers binnen de hulpverlening. JO-lijn probeert door middel van zijn kennis van het terrein en/ of na het inwinnen van juridisch advies de melder op een actieve en aangepaste manier verder te helpen.

Sinds maart 2022 is de samenwerking met het frontoffice van de Kind en Gezin-Lijn van start gegaan. JO-lijn kan mede hierdoor meer focus leggen op klachtonderzoek.

*“ik kreeg informatie over hoe ik mijn dossier kan gaan inzien op het OCJ”*

*“ JO-lijn gaf mij het advies om mijn jeugdadvocaat te contacteren”*

*“Op onze dienst hangen posters van JO-lijn, die hebben we onlangs opgestuurd gekregen”*

*“Ik was zo ongerust omdat het CLB een M-doc heeft ingediend, dankzij mijn gesprek met JO-lijn weet ik nu wat ik kan verwachten en hoe het nu verder zal gaan.”*

#### *4.1.1.3 Tendens:*

We zien een substantiële toename van de melding bij JO-lijn.
Door de komst van het frontoffice is er een grotere bereikbaarheid.

**Evaluatie samenwerking JO-lijn en frontoffice**

JO-lijn en het frontoffice van de Kind en Gezin-Lijn zijn een samenwerking gestart vanaf maart 2022.
JO-lijn heeft een opleiding voorzien voor de medewerkers van het frontoffice om de dienst beter te leren kennen, alsook om de scripts kenbaar te maken en uit te leggen.
Sinds maart 2022 krijgt JO-lijn elke dag een rapport waaruit opgemaakt kan worden hoeveel calls er die dag zijn toegekomen en hoeveel er naar JO-lijn worden geëscaleerd.
Elke maand zit het JO-lijn team samen met het frontoffice om de calls te evalueren.
Dit gebeurt o.a. door een meeluistersessie waarbij JO-lijn gevoerde gesprekken beluisterd, zo kan de werking aangestuurd of verbeterd worden.
Vanuit JO-lijn hebben we gemerkt dat contact met melders vanuit de gevangenis en jongeren vanuit Gemeenschapsinstellingen moeilijk verliep, gezien dit gaat over een kwetsbare groep die niet in de mogelijkheid is om rechtstreeks opgebeld te worden. JO-lijn heeft ervoor gekozen om te werken met een doorschakelsysteem tijdens de permanentietijd.
Dit houdt in dat wanneer deze melders het frontoffice contacteren, zij rechtstreeks worden doorverbonden met een JO-lijnmedewerker.

Vanuit JO-lijn kunnen we concluderen dat de opstart met het frontoffice zeker een meerwaarde betekent voor onze werking. Er wordt kwalitatief omgegaan met de calls die binnen komen. Ook de grotere telefonische bereikbaarheid werpt zijn vruchten af en maakt dat cliënten vlugger een luisterend oor vinden.

| **Frontoffice** |
|---|
| Binnenkomende oproepen: 1.391<br>Opgenomen oproepen: 1.142<br><br>Bereikbaarheid is 82% |
| Behandeld door Front-Office : 240<br>Escalatie naar JO-lijn: 650<br>Overige : testcalls (dagelijks) |

### 4.1.2 Geplande verbeteracties in 2023

- Uitbreiding scripts
- Maandelijkse meeluistersessies



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 656

- Evaluatie doorschakelsysteem

### 4.1.3 Over de klachtenbehandeling.

#### *4.1.3.1 De klachtenlijn van JO-lijn*

Naast de functie van informatielijn heeft JO-lijn ook de functie van klachtenlijn.
De klachtenlijn beslaat enerzijds klachten en ongenoegens m.b.t. de werking van Jeugdhulp en de door haar ingerichte en georganiseerde dienstverlening en anderzijds klachten en ongenoegens over private voorzieningen, erkend en gesubsidieerd door Opgroeien (inclusief pleegzorg, VK's en CKG's).
De klachtenbehandeling behelst klachten over de werking van Ondersteuningscentra Jeugdzorg (OCJ), sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (SDJ), gemeenschapsinstellingen (GI), administratieve verwerking (kinderbijslag, onderhoudsbijdrage etc.) wanneer deze een link hebben met Jeugdhulp.
Sinds dit jaar probeert JO-lijn de klachten van een private voorziening die erkend en gesubsidieerd worden door Opgroeien in eerste instantie zelf te behandelen en in tweede instantie in samenwerking met Zorginspectie.
JO-lijn tracht zoveel als mogelijk, en zoals het klachtendecreet ook als mogelijkheid voorziet, om de klachten verbindend af te handelen.

*In 2022 zet deze trend zich door en zien we een daling van de formele klachtenbehandeling.*

JO-lijn maakt geen onderscheid tussen de termen "klacht", "ongenoegen", "frustratie", …
Vanaf het ogenblik dat de melder aangeeft niet tevreden te zijn over de diensten van Jeugdhulp, gaat JO-lijn hiermee aan de slag. Een melder hoeft dus niet expliciet aan te geven dat hij een klacht heeft.
Samen met de melder wordt besproken wat de verschillende stappen binnen een klachtenbehandeling kunnen 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 de medewerker JO-lijn aanvoelt dat de melder eerder nood heeft aan ondersteuning, duiding of begeleiding, waarbij de melder handvaten worden aangereikt om zelf aan de slag te gaan in zijn of haar dossier. Dit betreft een klachtenbehandeling via een coaching gesprek of een duidingsgesprek waarbij de individuele problematiek centraal staat.

*"Door mijn contact met JO-lijn weet ik dat ik bij het KRC terecht kan met mijn klacht"*

- *Verbindend:*

Een melding van ongenoegen waarbij de medewerker van JO-lijn inschat dat goede resultaten kunnen bekomen worden zonder formele behandeling.

Met de verbindende klachtenbehandeling wordt getracht om op een verzoenende manier op te treden door oplossingsgericht te werken. Hierbij tracht JO-lijn de communicatie tussen de melder, verwijzer en/of hulpverlener te begeleiden, deblokkeren of opnieuw op gang te brengen.
JO-lijn heeft meerdere contacten met de melder, verwijzer of hulpverlener om de klacht te onderzoeken en informatie op te vragen. JO-lijn doet dit ter verduidelijking van de hulpverleningssituatie, van de dossieropvolging en in een poging om het ongenoegen bespreekbaar te stellen.

*"Dankzij tussenkomst van JO-lijn werd een administratieve fout rechtgezet en kreeg ik alsnog mijn 1/3 groeipakket op mijn spaarrekening uitbetaald"*

- *De formele klachtenbehandeling:*

Bij de formele klachtenbehandeling staan de gevolgde procedures en de wettelijkheid centraal, gebaseerd op het decreet Integrale Jeugdhulp, interne kwaliteitshandboeken en de ombudsnormen van het klachtendecreet van de Vlaamse Overheid.
Kabinetsnota's en brieven van de Vlaamse Ombudsdienst zijn per definitie formele klachten.
Meldingen van jongeren die in een gemeenschapsinstelling verblijven werden in 2021 nog per definitie als formele klachten behandeld.
In 2022 wordt ervoor gekozen de formele klachtenbehandeling binnen de contouren van het Bestuursdecreet zo veel mogelijk te laten verlopen in overeenstemming met de behandeling van klachten over private voorzieningen, erkend en gesubsidieerd door Opgroeien. Dit gezien het parallellisme van organisatie van gemeenschapsinstellingen en private voorzieningen en gezien het parallellisme inzake kwaliteitszorg (met inbegrip van klachtenmanagement).

*"Aan mijn traject verandert er niets maar ik wil toch via de Formele klachtenprocedure een signaal geven naar het beleid toe."*

- *2e lijnsklachten*

Wanneer een melder contact neemt met JO-lijn en een ongenoegen of klacht formuleert ten aanzien van een private voorziening (erkend en gesubsidieerd door Opgroeien - inclusief pleegzorg) of gemeenschapsinstelling, wordt in eerste instantie door JO-lijn bevraagd of de interne klachtenbehandeling van deze voorzieningen werd gevolgd.
Afhankelijk van het antwoord op deze vraag kan JO-lijn verschillende stappen ondernemen. Hierbij wordt onderstaande volgorde gehanteerd:

- Interne klachtenbehandeling door de voorziening.

- Bijkomende vragen tot onderzoek door JO-lijn: In het geval er na het doorlopen van de interne klachtenprocedure nog vragen onbeantwoord blijven, kan JO-lijn hierover in gesprek treden met de voorziening. Oplossingsgericht te werk gaan is ook in deze de drijfveer van de actie van JO-lijn. In dialoog met melder en voorziening wordt nagegaan waar desgevallend nog (meer) herstel mogelijk is, waar nog ruimte is voor (meer) samenwerking.

- Opdracht Zorginspectie: JO-lijn kan Zorginspectie inschakelen wanneer de melder ontevreden is over concrete mistoestanden die plaatsvinden binnen de werking van een private voorziening. De afdeling Voorzieningenbeleid wordt van deze inspectie-opdracht op de hoogte gesteld.

Na het onderzoek en verslag van Zorginspectie bezorgt Zorginspectie het verslag aan de melder. Een kopie wordt eveneens bezorgd aan JO-lijn en de afdeling Voorzieningenbeleid. De afdeling Voorzieningenbeleid staat in voor het op de hoogte brengen van de betrokken private voorziening of dienst voor pleegzorg. Voorzieningenbeleid maakt tevens een inschatting of verdere opvolging noodzakelijk is. Dit kan al of niet in samenspraak gebeuren met JO-lijn en / of Zorginspectie.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 658

*"Dankzij Zorginspectie bleek dat ik mij terecht zorgen maakte over de medische opvolging van mijn zoontje. Nu zal de voorziening een beter plan uitwerken omtrent het toedienen van medicatie"*

- *Zorgwekkende klachten*

In de nasleep van de gebeurtenissen in de Kinderopvang, stonden we bij JO-lijn stil bij de klachtenbehandeling van zorgwekkende klachten.
Dit zijn situaties waarbij de integriteit van de minderjarige in het gedrang komt en of in gevaar is/was.
JO-lijn stelt vast dat op het moment dat incidenten zich voordoen, er vaak geen beroep wordt gedaan op de klachtenlijn. Nadien bestaat de kans wel dat er een klacht geformuleerd wordt betreffende het incident.
Indien JO-lijn toch zorgwekkende klachten mocht ontvangen dan verloopt de behandeling als volgt:
JO-lijn ondersteunt melder bij het zoeken naar mogelijke pistes om te ageren bv. contact politie, VK, 1712, betrokken dienst contacteren, netwerk,….
JO-lijn neemt hierin verantwoordelijkheid op door ook bij betrokken diensten verhaal te halen. Hierbij neemt JO-lijn contact op met alle betrokken hiërarchie. (bv. bij OSD: consulent, teamverantwoordelijke, regioverantwoordelijke, afdelingshoofd)

- Indien voorziening of pleegzorg betrokken is: tevens contact met de dienst voorzieningenbeleid Opgroeien.
- Persgevoelige zaken worden overgemaakt aan dienst communicatie.

Ook hier blijft de rol van JO-lijn om verbinding te maken, informatie te delen en dialoog aan te gaan en mogelijk te maken.

Hierbij is het belangrijk te weten dat JO-lijn *geen* onderzoek doet naar feiten, oorzaak en gevolg.

Voor 2022 ziet de opdeling van de klachtenbehandeling er als volgt uit:

| **JO-lijn Klachtenlijn** | **2021** | **2022** |
|---|---|---|
| Oriënterende | 170 | 301 |
| Verbindende | 97 | 177 |
| Formele klachtenbehandeling | 28 | 20 |
| Klachten over private voorzieningen | 63 | 72 |
| Interne tweedelijnsklachten | 11 | 11 |
| **Totaal** | 369 | 581 |

*Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2022 ... klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.*
JO-lijn heeft hier geen zicht op wegens geen specifieke registratie omtrent dit thema.

### 4.1.4 Verbeteractie 2023:

Registratiesysteem aanpassen i.f.v. GOG, gender-of discriminatieklachten.

#### *4.1.4.1 Tendens:*

We zien een forse stijging van het aantal klachten die behandeld zijn door JO-lijn in 2022.
JO-lijn zette sterk in op een verfijning van de klachtenregistratie en dit uit zich vooral binnen de oriënterende klachten.
In de cijfers zien we een verdere daling van de formele klachtenbehandeling omdat we blijven inzetten op verbinding.
Ter verduidelijking van de cijfers dient opgemerkt te worden dat het totaal aantal klachten in Tabel 1 nl. 468 verschilt van het "totaal klachtenlijn". Dit heeft te maken met het feit dat binnen 1 klachtdossier, er verschillende procedures kunnen doorlopen worden.

### 4.1.5 Klachtenbeeld 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Klachtenbehandeling 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.
De klachtenbeelden zijn het onderwerp van overlegmomenten die JO-lijn organiseert met haar verschillende partners binnen Jeugdhulp.
Volgende thema's kwamen vnl. aan bod bij de klachten in 2022:

- **Positie van OCJ / SDJ**

*' OCJ dreigt om het dossier door te sturen naar Jeugdrechtbank als we niet akkoord gaan met wat zij voorstellen'*
Deze quote heeft JO-lijn in 2022 meermaals gehoord bij melders.
Wanneer de samenwerking stroef verloopt en OCJ een hulpverlening of mandaat wil doorduwen en ouders of jongere hier niet in meegaan, is de enige optie over te gaan naar een engagementsgesprek.
Voor cliënten komt dit vaak bedreigend over en hebben ze het gevoel dat ze met de rug tegen de muur staan. Ze voelen weinig marge of ruimte om in dialoog te gaan. Vaak zal melder een akkoord geven om Jeugdrechtbank te vermijden ondanks ze niet achter het voorstel van OCJ staan.
JO-lijn probeert steeds te duiden dat een Ondersteuningscentrum Jeugdzorg een gemandateerde voorziening is waarbij de Jeugdhulp vrijwillig is maar niet vrijblijvend. Voor veel ouders heeft dit een dubbele betekenis. Tot zolang de samenwerking goed verloopt en ouders meegaan in wat een OCJ voorstelt is er vaak geen discussie. Maar vanaf er een breuk ontstaat hebben ouders vaak het gevoel dat OCJ een machtspositie inneemt waar ze als ouder geen weerwoord meer op hebben.
Op Sociale Dienst Jeugdrechtbank geven melders aan dat de consulent een bepalende rol inneemt binnen het hulpverleningstraject en het advies naar de Jeugdrechter toe.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 660

De klachten handelen dan ook vaak over de consulent die geen correct verslag opmaakt heeft voor de Jeugdrechter waardoor de Jeugdrechter ook geen correcte beslissing kan nemen. Hierdoor kan er sprake zijn van partijdigheid, informatie die niet klopt, minderjarige die niet gehoord wordt of niet in het verslag werd vermeld.

**Aanbevelingen:** Vanuit JO-lijn blijven we aangeven dat meerzijdige partijdigheid en participatie basisprincipes zijn binnen Jeugdhulp.

- **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 bespreekt men de minimale verwachtingen en kan men eventueel toch tot een akkoord komen. De afspraken worden 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.
JO-lijn krijgt vaak de klacht dat minderjarigen en ouders niet gehoord worden vooraleer men doorverwijst naar Parket. Melders beseffen niet steeds dat het overleg in feite een engagementsgesprek is en wat het gevolg ervan is.
De aankondiging van een engagementsgesprek verloopt decretaal via een uitnodiging van het OCJ voor een gesprek tussen betrokken partijen. De melder wordt gevraagd contact op te nemen met het OCJ indien men wil ingaan op het voorstel tot engagementsgesprek.
Vanuit JO-lijn merken we dat deze procedure verschilt van dienst tot dienst en op maat is van cliënt en consulent.
Hierdoor ontstaat verwarring omtrent de procedure engagementsgesprek en draagwijdte ervan. Een engagementsverklaring ontbreekt vaak.
Deze werkwijze is niet conform het decreet.

**Aanbevelingen**: Het lijkt JO-lijn aangewezen om de procedure rond het engagementsgesprek te herzien en eenduidig te maken. In afwachting van deze herziening beveelt JO-lijn aan om de officiële procedure te volgen.

- **Dossierinzage**

JO-lijn merkt dat er een stijgende vraag is naar duidelijkheid/transparantie omtrent het hulpverleningsproces. Melders willen weten wat er over hen geschreven wordt, hoe zij gepercipieerd worden door de hulpverleners die hen omringen, wat hun mogelijkheden en perspectieven zijn. Deze vragen leiden voornamelijk naar een vraag of zij hun dossier kunnen inkijken. Vaak wordt de vraag tot dossierinzage gesteld als de relatie met de consulent of de hulpverlener niet zo goed verloopt of als er vragen zijn betreffende het hulpverleningstraject.
In de eerste plaats merkt JO-lijn op dat informatie rond dossierinzage niet zo makkelijk gevonden kan worden.

Als we naar de website Jeugdhulp kijken, merken we op dat informatie omtrent inzagedossier alleen terug te vinden is onder startpunt jongere. Bij startpunt ouders vinden we dit niet terug. De algemene teksten zijn niet op maat van ouders en jongeren zijn.
In de brochure 'jij en het OCJ' vinden we geen informatie omtrent inzage.
In de brochure 'jij en de jeugdrechtbank" wordt er op een duidelijke manier uitleg gegeven.
JO-lijn merkt tevens op dat er toch wel wat onduidelijkheid is omtrent de procedure van inzage bij verschillende diensten. Zeker als de situatie handelt over een procedure bij de jeugdrechtbank. Binnen deze context kan de dienst gebruik maken van *de gerechtelijke exceptie* . Vaak is het niet duidelijk voor de diensten welke stukken er al dan niet ter inzage mogen worden voorgelegd.
Een jeugdhulpverslag of maatschappelijk onderzoek dient meerdere doeleinden en is niet enkel bestemd voor de jeugdrechtbank maar ook voor de opvolging en evolutie samen met en voor cliënten. In die zin heeft cliënt dan ook recht op toegang.
JO-lijn gaat er in dit kader van uit, zoals ook beschreven in de brochure 'jij en de jeugdrechtbank' dat het dossier op de griffie kan ingekeken worden net voor en na de zitting. Hier kan de melder, indien hij ouder is, de verschillende vonnissen en beschikkingen terugvinden, samen met het maatschappelijk onderzoek en nota's.
Indien melder een inzage vraagt aan de sociale dienst voor gerechtelijke jeugdhulp dan kan hij daar voornamelijk de verslagen van de hulpverlening vinden en het maatschappelijk onderzoek.
Sociale dienst Jeugdrechtbank kan zich niet zomaar beroepen op de gerechtelijke exceptie. Enkel PV's, beschikkingen en / of vonnissen liggen ter inzage op de griffie.
Bij Pleegzorg en voorzieningen merken we een stijgend aantal vragen tot dossierinzage.
Bijkomend zien we een stijging in de vragen omtrent inzage van het M-doc en A-doc. JO-lijn stelt vast dat er hier vaak discussie heerst over wie dit inzagerecht moet verlenen. Men kijkt hiervoor dan vooral naar de diensten OSD, terwijl de professional die het heeft opgemaakt, de inzage moet verlenen.

**Aanbevelingen:** Informatie rond dossierinzage moet duidelijker op de site van Jeugdhulp. Eventueel via een tegel of link.
Ook in de folders van voorzieningen, Pleegzorg en OCJ moet er duidelijke informatie komen.

- **Burgerprofiel**

Jongeren kunnen sinds juni 2022 via 'Mijn Burgerprofiel' hun Jeugdhulptraject bekijken. Hier kunnen ze dan ook zien of de Overheid ooit een spaarrekening heeft geopend voor hen in het kader van Jeugdhulpverlening.
JO-lijn staat vermeld als aanspreekpunt bij vragen. Hierdoor ervaren we een stijging in deze vragen.

- **Communicatie**

Melders voelen zich vaak niet gehoord door de consulent. Men geeft aan niet voldoende geïnformeerd te worden of dat informatie aangereikt door de melder niet meegenomen wordt door de consulent.
Bij hoog conflictueus ouderschap zien we deze klacht vaak terugkomen.
Tevens krijgt JO-lijn vaak 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 662

Hierbij moet de kanttekening worden gemaakt dat gezien de caseload per consulent, men niet steeds aan de verwachtingen kàn voldoen.
JO-lijn constateert dat bij melders, die vaak in dialoog wensen te gaan over het hulpverleningstraject en hierbij ook een eigen visie willen inbrengen, door consulenten vaak worden gezien als partij die tegenwerkt.
Melders geven vaak aan dat zij geen zicht hebben op de motivering van een maatregel, de verwachtingen waar zij aan moeten voldoen of welk perspectief er nog gesteld wordt.

**Aanbeveling:** Vanuit JO-lijn blijven we aangeven dat er met veel zorg gecommuniceerd moet worden naar melders toe. In communicatie en verslaggeving moet er sprake zijn van gefundeerde motivatie, weergave van de visie van alle partijen, aandacht voor het Jeugdhulpplan en transparantie naar verwachtingen en perspectief toe. Melders hebben deze handvaten hard nodig in een kader waarbinnen men zich vaak machteloos voelt.

- **Kwalitatieve dienstverlening**

In 2021 vond er voor OSD een werklastmeting plaats, begin 2022 werden de resultaten hiervan bekend gemaakt. De resultaten gaven aan dat er een structureel tekort is aan personeel voor de diensten OSD en dat de werklast zeer hoog is.
Personeelstekort zorgt voor een hoge werkdruk op consulenten. We zien dit gepaard gaan met een grote personeelsuitloop en een stijging van de langdurig zieken.
Kwalitatieve dienstverlening staat onder druk.
JO-lijn stelt vast dat er vaak verschillende consulentwissels binnen 1 dossier zijn.
Tevens stelt JO-lijn vast dat door de hoge werkdruk de termijnen binnen case-onderzoek vaak worden overschreden.
Door tijdsdruk komt ook de bereikbaarheid van een consulent voor zijn cliënten onder druk te staan.

**Aanbevelingen**: Blijvend inzetten op meer personeel.

### 4.1.6 VERBETERACTIES 2022/2023

#### *4.1.6.1 Lopende verbeteracties in 2022/2023*

- **Virtuele rondgang JO-lijn bij OSD**

Dit jaar ging JO-lijn op virtuele tour bij de verschillende diensten OSD.
Tijdens deze tour stelde JO-lijn zichzelf voor als klachtenlijn en gingen we tevens in dialoog omtrent de klachtenbeelden van 2021.
Deze dialoogmomenten werden steeds als positief ervaren.
De bedenkingen en reacties worden verder meegenomen in dialoog met onze partners maar ook intern zal JO-lijn zich hier verder over buigen.

Verder verfijnen van de processen binnen de klachtenbehandeling

JO-lijn heeft dit jaar verschillende denkdagen gehad waarbij stilgestaan werd bij de missie, visie en waarden van waaruit de klachtenbehandeling opnieuw onder de loep werd genomen.
Dit resulteerde in een uitgeschreven procesflow.

- **Overleg met partners binnen het werkveld**

2022 was een jaar met vele overlegmomenten met jeugdhulppartners.

- De Gemeenschapsinstellingen in functie van betere afstemming van de klachtenbehandeling voor jongeren.

Dit had als resultaat dat de behandeltermijn van de klachtenbehandeling werd verkort van 1 maand naar 10 werkdagen.
Klachten van jongeren in de GI worden prioritair behandeld. Deze klachten worden niet meer standaard als formele klacht behandeld.
We kiezen er als JO-lijn voor om telefonisch feedback over de klacht te geven, uit zorg voor de jongere.
Jaarlijks zal JO-lijn in gesprek gaan met de campusverantwoordelijke en / of directie van de GI waar JO-lijn klachten mocht over ontvangen. Dit in functie van opvolging en afstemming.

Voor 2023 hebben we vanuit JO-lijn de ambitie om te starten met focusgroepen.
Dit zijn groepen van jongeren uit verschillende leefgroepen die met JO-lijn in gesprek gaan over hun leven in de GI. JO-lijn doet dit eenmaal per jaar met als doel voeling te blijven houden met de jongeren in GI en eventueel klachtenbehandeling aan te passen op maat van jongeren.

Er komt een nieuw overlegmoment in 2023 met als doel verder te bouwen op het vorig overleg en verder af te stemmen omtrent de neutraliteit en de objectiviteit van het klachtenonderzoek binnen de GI.

- Ouderspunt vzw

JO-lijn heeft een dialoogmoment georganiseerd waarbij ouders hun verhaal konden brengen over de samenwerking met JO-lijn.
Dit overleg resulteerde in aanbevelingen vanuit Ouderspunt omtrent de website van JO-lijn en de klachtenbehandeling.
Deze aanbevelingen worden verder opgenomen door JO-lijn.
Ook in 2023 zitten we terug rond de tafel.

- Voorzieningenbeleid Opgroeien en Zorginspectie.

Het doel van dit structureel overleg is om de klachtenprocedures op elkaar af te stemmen en nieuwe feedbacklussen uit te tekenen. Thema's zoals opvolging, verslaggeving komen aan bod.
Er werden afspraken gemaakt over de werkwijze van betrokken diensten.

- Vertrouwenscentrum Kindermishandeling en CKG's

Dit jaar nam JO-lijn de klachtenbehandeling van de VK's en CKG's over van de collega's klachtendienst Kind en Gezin.
In functie hiervan zijn we gestart met structureel overleg tussen VK en JO-lijn, in samenspraak met de juridische dienst.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 664

We willen in eerste instantie elkaars werking leren kennen en nadien over gaan tot een duidelijke procesflow.

- Kinderrechtencommissariaat en de Vlaamse Ombudsdienst.

Dit overlegmoment heeft als doel casusbespreking, tendensen te bespreken en verdere afstemming.

- vzw Cachet

Graag hadden we de kans gehad om dit jaar ook samen te komen met vzw Cachet, maar door directiewissels zal dit volgend jaar georganiseerd worden.

- Pleegouderplatform

Op vraag van Pleegouderplatform kwam er een kennismakingsmoment.

- Le service de l'inspection des SAJ-SPJ

JO-lijn had contact met de Franstalige collega's om zicht te krijgen op hun werking.

#### *4.1.6.2 JO-lijn als lerende klachtenlijn*

Vanuit JO-lijn zijn we leergierig en graag op de hoogte van wat er leeft binnen Opgroeien.
Vandaar dat we ook dit jaar deelnamen aan verschillende studiemomenten, infosessies en projecten.
Enkele voorbeelden hiervan zijn Dra Digitaal, de projectgroep digitale bekendmaking Jeugdhulp, opleiding rond Chathulp en digitaal beeldbellen, bandtbreedte, blended werken, meten is weten en werkgroep Burgerprofiel.
Ook in 2023 blijven we ons engageren.

## 4.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2022

### 4.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022:

#### *4.2.1.1 Over de dienstverlening*

De private voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door het agentschap Opgroeien - Jeugdhulp vormen de 'tweede lijn' dienstverlening. Wanneer melders klachten hebben over de private voorzieningen zal JO-lijn, net als bij de eigen dienstverlening, een trapsgewijze benadering volgen.
Belangrijk om mee te geven is dat sinds 2022 de klachten met betrekking tot de werking van de Vertrouwenscentra en de CKG's behandeld worden door JO-lijn. Voorheen viel dit onder de bevoegdheid van de K&G klachtendienst.

Gezien de expertise van JO-lijn met betrekking tot de gemandateerde voorzieningen was het een logische stap om ook de klachtenbehandeling rond de Vertrouwenscentra (gemandateerde voorziening) en CKG's, op te nemen.
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 hier niet op 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 meegeven 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 betrekt Zorginspectie (van het Departement WVG) bij een klachtenonderzoek via een inspectieopdracht. Dit gebeurt wanneer JO-lijn de mening is toegedaan dat het om een 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 sluit JO-lijn de klacht af.
Dit jaar heeft JO-lijn ingezet op overleg met Zorginspectie en Voorzieningenbeleid met oog op onderlinge afstemming en afspraken omtrent de opvolging van klachten.

*"Directie voorziening: Wij appreciëren dat JO-lijn contact met ons opneemt, zodat we aan de slag kunnen gaan met de ongenoegens geuit door de jongeren in de leefgroep"*

### 4.2.2 KLACHTENBEELD 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

- **Pleegzorg**

JO-lijn stelt vast dat de klachten omtrent Pleegzorg verdubbeld zijn.

| **Pleegzorg** | |
|---|---|
| 2021 | 27 |
| 2022 | 52 |

Zowel pleegouders als ouders formuleren hun klachten bij JO-lijn over de samenwerking met Pleegzorg.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 666

De klachten zijn verspreid over de verschillende provincies.
Er komt één gemeenschappelijk thema naar voor, namelijk de positionering van Pleegzorg binnen het hulpverleningsproces.
JO-lijn constateert dat ongenoegens vaak worden besproken met pleegzorgbegeleiding, maar dat het daar dan ook ergens vastloopt.
Hierdoor krijgen melders het gevoel dat Pleegzorg hun ongenoegens niet serieus neemt.
Vaak is er niet de reflex vanuit Pleegzorg om zelf het initiatief te nemen om de interne klachtenprocedure op te starten.
Tevens stellen we vast dat meer en meer melders de vraag stellen tot een nieuwe pleegzorgbegeleider. JO-lijn stelt vast dat op deze vraag weinig wordt ingegaan.

**Aanbeveling:** Pleegzorg zou het mogelijk moeten maken om een nieuwe pleegzorgbegeleider aan te stellen.
Hierbij de klachtenbeelden die het vaakst naar voor komen binnen Pleegzorg
We maken hier de opsplitsing tussen de klachten die ouders uiten en de klachten vanuit pleegzorgers.

Bij **ouders** zien we vaak dat zij het gevoel hebben dat pleegouders bepalend zijn met betrekking tot de bezoekregeling. Zo zouden pleegouders de dag en duurtijd mee bepalen.
Ouders hebben vaak de wens om hun kinderen terug thuis te hebben.
Contactopbouw en contactherstel verloopt zeer stroef.
We merken op dat Pleegzorg hierin een bepalende rol heeft.
JO-lijn stelt vast dat ouders niet voldoende informatie krijgen over hun kind dat in pleegzorg verblijft. Informatie zoals school, therapie, hobby's. Zelfs een foto krijgen van hun kind is in sommige situaties niet haalbaar.
JO-lijn concludeert dat er vaak te weinig communicatie is tussen Pleegzorg en ouders. Ouders voelen zich niet gehoord, miskend in hun ouderrol en worden vaak ook niet geloofd in wat zij brengen als zorg over het pleeggezin.
Kortom, zij voelen zich geen volwaardige partner in het pleegzorgtraject.
Bij **pleegzorgers** komt vaak naar voor dat zij geen steun ondervinden vanuit Pleegzorg. Pleegzorg zou te weinig rekening houden met hun mening en visie.
Vaak is er het gevoel en de perceptie dat ouders teveel ruimte krijgen en dit niet in het belang van het kind zou zijn.
JO-lijn stelt vast dat in een aantal situaties de pleegplaatsing eenzijdig stopzet werd.
De manier waarop dit gebeurd is niet zorgzaam.
We constateren dat in deze situaties de samenwerking tussen Pleegzorg en de pleegzorgers moeilijk loopt.

**Aanbevelingen:**
Graag zouden we vanuit JO-lijn in dialoog gaan met de directies van de provincies Pleegzorg om de klachtenbeelden bespreekbaar te stellen.
We hebben vernomen dat Pleegzorg provincie Antwerpen een beleidsmedewerker kwaliteitszorg heeft aangesteld die de klachtenprocedure binnen Pleegzorg Antwerpen evalueert. JO-lijn had reeds een constructief contact met deze persoon.
We stellen vast dat elke Provincie op een andere manier naar klachtenbehandeling kijkt en hierbij andere accenten legt.

**Aanbevelingen :** Een éénduidig klachtenbeleid binnen Pleegzorg . Dit werkt laagdrempelig en cliëntvriendelijker.

- **OBC**

Het is de 1e maal dat JO-lijn geconfronteerd werd met meerdere klachten omtrent OBC's.
Zorginspectie werd meermaals ingeschakeld om deze klachten te onderzoeken.
Hierbij werden onregelmatigheden vastgesteld. Zoals bijvoorbeeld ongepast strafbeleid naar jongeren toe in de leefgroep.
Op vraag van JO-lijn, volgt de afdeling voorzieningenbeleid dit verder op.

### 4.2.3 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2022

- ***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.
Sinds de fusie van Jongerenwelzijn met K&G is het een ambitie om beide klachtendiensten, JO-lijn en de K&G klachtendienst, op elkaar af te stemmen.
Dit jaar hadden we als doel om de synergie naar 1 klachtenlijn Opgroeien verder te zetten.
Gezien de crisis in de kinderopvang dit jaar kwam het project "Toekomst klachtenlijn Opgroeien" op de achtergrond.

- ***Informatie of opmerking of aanvullingen?***

De website, folder en affiche van JO-lijn werden aangepast in functie van cliëntvriendelijkheid en laagdrempeligheid.

https://www.jeugdhulp.be/over-jeugdhulp/jo-lijn-klachtenlijn

https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/publications/jo-lijn_folder.pdf

https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/publications/jo-lijn_affiche.pdf

### 4.2.4 conclusie

#### *4.2.4.1 Stijging van het totaal aantal meldingen*

Dit jaar is er een stijging van 33% van het aantal meldingen bij JO-lijn.
Bij de informatielijn gaat dit over een stijging van 38%.
Bij de klachtenlijn zien we een stijging van 26%.

#### *4.2.4.2 Stijging van het aantal klachten Pleegzorg*

Opvallend is de stijgende trend van klachten over Pleegzorg.
Het gaat hier over een verdubbeling van de klachten.

#### *4.2.4.3 Stijging van het aantal klachten over OBC's*

JO-lijn stelt vast dat melders een volwaardige partner willen zijn binnen hun hulpverleningsproces. Melders willen mee invloed en richting kunnen geven aan hun traject.
JO-lijn stelt vast dat dit geen evidentie is. Er is te weinig tijd om als hulpverlener, consulent voldoende tijd en ruimte te creëren om het gezin volwaardig te betrekken binnen het hulpverleningstraject. Vandaar het toenemende gevoel zich niet begrepen te voelen als ouder, zich miskend te voelen in de ouderrol. Dit verklaart ook de stijgende vraag naar duidelijkheid via het recht tot dossierinzage, de vraag naar een andere consulent of begeleider en de vraag naar een second opinion en wederwoord.

# 5 AGENTSCHAP: VUTG

## 5.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2022

### 5.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022:

#### *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 uitbetalers (1 publieke uitbetaler en 4 private uitbetalers). Team klachten en bemiddeling behandelt de eerstelijnsklachten over de werking en activiteiten van de publieke uitbetaler, 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 uitbetaler), en wordt het dossier onderzocht.

*Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2022 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.*

### 5.1.2 KLACHTENBEELD 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het Groeipakketdecreet en instructies dienen door alle uitbetalers te worden toegepast. Daarnaast werken alle uitbetalers met dezelfde Groeipakketapplicatie om aan de begunstigde te betalen.
De klachten die FONS betroffen, betroffen ook de andere uitbetalers. Zij worden hieronder ook voor alle uitbetalers benoemd.

- Studenten - tewerkstelling

Net als vorig jaar had een vaak voorkomende klacht betrekking op de student die een tewerkstelling had waarvoor de uitbetaler een bericht van indiensttreding (RIP) ontving via de Dimona-aangifte bij de RSZ. Doordat het RIP-bericht deed vermoeden dat het om een tewerkstelling ging die de toegelaten 80 uur overschreed, werd de betaling van het Groeipakket geschorst. De controle-methodiek van de RSZ maakt dat de DMFA-gegevens moeten worden afgewacht om het exact aantal gepresteerde uren na te gaan. Om een lange periode van schorsing tegen te gaan, voorzien we de uitzondering dat betrokkene aan de uitbetaler loonfiches kan bezorgen om het aantal gepresteerde uren te bewijzen. Desgevallend kan de uitbetaler overgaan tot de betaling van het Groeipakket. We begrijpen uit de klachten dat gezinnen het als storend ervaren om telkenmale zelf de bewijzen aan te leveren.

- Sociale uitkering als beletsel

We stelden in een reeks dossiers echter vast dat jongeren voor wie de uitbetaler eerst een schorsing van het Groeipakket besloot op basis van het RIP-bericht, de betaling hervatte op basis van DMFA-gegevens of omdat er loonfiches door betrokkene als bewijs werden aangebracht, nadien toch een terugvorderingsbrief ontvingen omdat zij gedurende een bepaalde periode een sociale uitkering ontvingen. Dit leidde tot frustratie bij betrokken gezinnen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 670

Bovenstaande was mede een gevolg van het feit dat de uitbetalers het gegeven 'sociale uitkering' pas vanaf maart 2022 voor het eerst op elektronische wijze ontvingen. Dat het ontvangen van een sociale uitkering een beletsel vormt voor de toekenning van het Groeipakket werd aan de gezinnen door de uitbetalers aan de hand van informatiebrieven meegedeeld. Zo ook dat de gezinnen zelf hun uitbetaler dienden te informeren indien hun kind een sociale uitkering zou ontvangen. Omdat gezinnen wel degelijk geïnformeerd werden, kon er ook niet van de terugvordering worden afgezien.

De start van de elektronische opvolging resulteerde in terugvorderingen die potentieel teruggingen tot 1 januari 2019. Voortaan wordt het gegeven 'sociale uitkering' maandelijks door de uitbetalers verwerkt en komt deze dus voor de verwerking van de DMFA-gegevens. Hierdoor zouden dergelijke terugvorderingen tot een minimum worden herleid. Daarnaast vermindert het de meldingsplicht van betrokkene.
In een aantal dossiers ontving het gezin een terugvorderingsbrief omdat de jongere een sociale uitkering ontving. Voor arbeidsongevallen en beroepsziekten heeft de Vlaamse Regering de intentie getoond om een oplossing te voorzien. De uitkering ten gevolge van een arbeidsongeval of beroepsziekte zal geen beletsel meer vormen voor de toekenning van het Groeipakket. Voor andere sociale uitkeringen, zoals werkloosheidsuitkering is dat mechanisme niet voorzien.

- Schooltoeslag – geen bijpassing van bedrag

Om het recht op schooltoeslag te onderzoeken baseert men zich op het gezinsinkomen van twee jaar terug. Hiervoor ontvangen de uitbetalers een elektronische gegevensstroom met de FOD Financiën. Daarnaast ontvangt de uitbetaler ook Informatie over het kadastraal inkomen uit de authentieke bron.
Indien er via de automatische procedure geen recht op een schooltoeslag kan worden vastgesteld, kan men via de manuele alarmbelprocedure het recht op een schooltoeslag alsnog onderzoeken op basis van het huidige gezinsinkomen van betrokkenen. Hiervoor dienen betrokkenen te kunnen bewijzen dat het gezinsinkomen tijdens het toekenningsjaar van de schooltoeslag voldoet aan de inkomensgrenzen. Zo moet het verzoek bewijsstukken bevatten van minstens zes maanden die aantonen dat de gezinsinkomsten in het kalenderjaar waarin het schooljaar is gestart, onder de (specifieke) inkomensgrenzen ligt. Als het huidige gezinsinkomen dan onder de inkomensgrens zit en er is voldaan aan de pedagogische voorwaarden, dan wordt de schooltoeslag toegekend.
Mensen vinden dat wanneer ze melden dat hun inkomen in het huidige jaar minder is dan hun inkomen van twee jaar geleden, dat zij dan ook een hoger bedrag aan schooltoeslag zouden moeten ontvangen. De procedures voorzien hier echter niet in. Er worden geen retroactieve correcties uitgevoerd, niet in plus én niet in min. Er kan enkel overgeschakeld worden van geen schooltoeslag naar wel een schooltoeslag.

- Uitwisseling met Vlabel – e-box

Sinds begin 2022 wisselen het Groeipakket en de Vlaamse Belastingsdienst (VLABEL) op elektronische wijze informatie uit in verband met debetten die niet gerecupereerd kunnen worden omdat gezinnen geen gehoor geven aan terugvorderingsbrieven (elektronische) die hen werden bezorgd.
Team klachten en bemiddeling ontving verschillende klachten van gezinnen die aangaven dat zij gecontacteerd werden door een gerechtsdeurwaarder voor de terugbetaling van hun schuld bij de uitbetaler, terwijl zij beweerden de terugvorderingsbrief alsook de aanmaningen niet hadden ontvangen. Bij navraag bleek dat deze mensen de brieven van de uitbetaler niet hadden opgemerkt in hun e-box en zij nu geconfronteerd werden met extra kosten.
Mijn burgerprofiel en e-box zijn applicaties die door veel overheidsdiensten worden gebruikt. Het biedt overheidsdiensten de mogelijkheid om binnen een veilige omgeving en op een snelle manier gegevens met de klanten uit te wisselen. Als mensen hun e-box hebben geactiveerd, dan zal de correspondentie over het Groeipakket via de e-box aan de betrokkenen worden bezorgd. Op vraag van de gezinnen kan de uitbetaler toekomstige briefwisseling opnieuw per post bezorgen.

We zijn er ons van bewust dat een aantal mensen de e-box enkel activeerde naar aanleiding van de Covid-vaccinatie en zij nadien de e-box niet meer hebben geraadpleegd. Een grootschalige informatiecampagne door de (Vlaamse) overheidsdiensten waarbij aan burgers wordt uitgelegd hoe e-box werkt en welke gevolgen van de activatie ervan met zich meebrengt, kan in deze helpen.

- Terugvorderingsbrief verzonden aan beide begunstigden

Ouders beslissen soms gezamenlijk om het Groeipakket op rekening van één van beide ouders te storten. Bij het ontstaan van schulden spreekt de uitbetaler dan beide ouders aan: zij hebben immers samen beslist op welke manier de gelden ter beschikking worden gesteld voor de opvoeding van hun kind(eren). Deze situatie is soms moeilijk te begrijpen voor de ouder die niet effectief het Groeipakket ontving, wat aanleiding geeft tot klachten.

### 5.1.3 VERBETERACTIES 2022

#### *5.1.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2022*

- Schooltoeslag

Het vorig jaarverslag belichtte de controle van de pedagogische voorwaarden op het ijkpunt 30 juni. Om het recht op de schooltoeslag niet te verliezen, mocht de periode tussen de uitschrijving in de ene school en de inschrijving in de andere de 15 kalenderdagen niet overschrijden. Aangezien deze termijn in de praktijk te kort bleek, temeer omdat ook vakantiedagen meetellen als kalenderdagen en de administratieve afhandeling van het dossier voor scholen tijdens deze vakanties niet altijd evident is, werd de termijn verlengd naar 21 kalenderdagen.
Een ander issue dat zich voordeed was het uitblijven van de betaling van de schooltoeslag in gezinnen met zowel -18 jarigen als +18 jarigen, omdat de uitbetaler nog niet in het bezit was van alle noodzakelijke gegevens. Voor de betaling van de schooltoeslag 2022/2023 werd reeds betaald voor alle kinderen waarvoor de gegevens beschikbaar waren, wat de gezinnen in staat stelde om zo snel mogelijk de schoolkosten te betalen. We slaagden er dit schooljaar voor het eerst in om een groot deel van de schooltoeslagen uit te betalen voor de start van het schooljaar.
Vorig jaar ontvingen we een aantal klachten van gezinnen waarbij de uitbetaler de schooltoeslag als interne leerling terugvorderde. Betrokkenen leverden het bewijs aan dat de jongere in een MFC verbleef, maar Onderwijs beschouwde een MFC niet als erkende internaatsvorm. Regelgevend werd hier naar een oplossing gezocht. Kinderen en jongeren met een handicap die structureel en voltijds gebruik maken van de ondersteuningsfunctie “verblijf in een multifunctioneel centrum” kunnen op gelijke wijze behandeld worden als leerlingen die verblijven in een internaat. Deze bepaling werd retroactief ingevoerd.

- Afstemming toekenningsperiode sociale toeslag en schooltoeslag

De voorbije jaren liep de toekenningsperiode voor de schooltoeslag van september tot en met augustus. De toekenningsperiode voor de sociale toeslag liep van oktober tot en met september. Voor beide toelagen wordt hetzelfde inkomensbegrip gehanteerd. Wanneer de gezinsinkomsten niet volledig zijn, resulteerde dit in twee communicatiemomenten tussen de uitbetaler en het gezin die zeer kort op elkaar volgden, maar niet tegelijk liepen. Omdat dat tot verwarring leidde voor de gezinnen, werd beslist om de toekenningsperiode van de sociale toeslag en schooltoeslag te laten samenvallen. De toekenningsperiode start nu op 1 september en loopt tot en met 31 augustus van het volgende kalenderjaar. Op die manier dienen gezinnen van wie de inkomsten onvolledig zijn slechts één keer de gegevens aan te leveren.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 672

- Verblijfsregeling van meerderjarige kinderen – impact op de sociale toeslag

Voor minderjarige kinderen wordt uitgegaan van het vermoeden van een gelijkmatig verdeelde huisvesting. Dit vermoeden kan weerlegd worden indien er een verblijfsregeling bestaat die bepaald of bekrachtigd is door de bevoegde rechtbank. We hanteren dit principe verder na de meerderjarigheid tot zolang er zich geen wijziging voordoet in de opvoedingssituatie van het kind. Op dit ogenblik ontstonden er potentieel bewijsproblemen om de huisvesting aan te kunnen tonen. We hebben dit opgelost door toe te laten dat ouders na de meerderjarigheid van kinderen de huisvestigingssituatie kunnen bewijzen door een geregistreerde onderlinge overeenkomst afgesloten tussen de ouders.
Deze overeenkomst dient uitdrukkelijk de al dan niet gelijkmatig verdeelde huisvesting van het rechtgevende kind te bepalen en te worden geregistreerd door de bevoegde dienst zoals bepaald in het Wetboek der registratie-, hypotheek- en griffierechten. Het recht op sociale toeslag wordt onderzocht vanaf ontvangst van de overeenkomst zoals dit ook geldt voor vonnissen/arresten en gehomologeerde overeenkomsten.

- Oekraïenecrisis

Het voorbije jaar werden we met de Oekraïnecrisis geconfronteerd. We hebben daar als sector snel op ingespeeld om daarrond dienstverlening op te zetten: folders werden in verschillende talen aangeboden, afspraken werden gemaakt met toeleiders (OCMW's, CAW's,…) om Oekraïense gezinnen zo snel mogelijk aan hun Groeipakket te helpen. De evolutie van de aanvragen werd van nabij gemonitord. We ontvingen in dit verband geen klachten.

- Digitale dienstverlening

Er werd voor de schooltoeslag het voorbije jaar actie ondernomen: via Mijn Burgerprofiel werden notificaties verspreid aan gezinnen die recht hadden op de schooltoeslag.
In het portaal 'MijnFONS' werd het mogelijk gemaakt dat gezinnen, die bij de uitbetaler zijn aangesloten, zelf hun contactgegevens konden aanpassen.

### 5.1.4 Lopende verbeteracties in 2022

- ***QR-code***

Vanuit de vaststelling dat het voor anderstaligen niet evident is om de Groeipakketbrieven te begrijpen en daaraan het passende gevolg te geven, werd de mogelijkheid onderzocht om een QR-code toe te voegen op brieven die door FONS aan de klanten worden verstuurd. Via de QR-code kunnen anderstaligen dan met behulp van een vertaalapp de brief naar de gewenste taal laten vertalen.

- ***Heerlijk helder***

Elke organisatie van de Vlaamse overheid heeft als opdracht om de vervolgacties van "heerlijk helder" m.b.t. klantvriendelijk taalgebruik uit te voeren.
Het Agentschap Uitbetaling Groeipakket stelde een projectplan op om te werken aan de kwaliteitsverbetering van haar standaardbrieven voor de externe communicatie omdat deze documenten

- erg gezichtsbepalend zijn en tastbaar maken hoe wij als overheid communicatief gezien de burgers bejegenen bij hun individuele dossiers

- bij uitstek een middel zijn om te informeren over rechten en plichten
- qua ontwerp, structuur en formulering meer lezer gericht i.p.v. organisatiegericht moeten zijn. Zo kunnen ze ervoor zorgen dat de ontvangers aandacht besteden aan de informatie en dat ze de boodschap begrijpen.

Het project werd ook als doelstelling opgenomen in het ondernemingsplan 2022. Dat zal een vervolg krijgen in 2023 en wellicht ook in 2024.

- ***Behartenswaardigheid***

We onderwerpen het afzien van terugvordering, en dan meer specifiek het begrip behartenswaardigheid, binnen de sector aan een meerogenprincipe. Het behartenswaardigheidsplatform zal toezien op eenvormige besluitvorming van alle verzoeken die het bedrag van €1.000 overtreffen. Op die manier willen we een meer uniforme behandeling en een lerend netwerk creëren tussen de uitbetalers. We implementeren dit kader en bouwen het verder uit.

### 5.1.5 Geplande verbeteracties in 2023

- ***Samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang***

Er zal verder worden gebouwd aan de samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang om de bij hen ingeschreven gezinnen die buiten Vlaanderen wonen, beter en gerichter te informeren over hun rechten in het kader van het Groeipakket. Met de VGC zal in 2023 worden bekeken hoe we de scholen en kinderopvang in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog meer outreachend kunnen benaderen. We breiden de contacten uit en zoeken verdere kanalen om gericht met gezinnen te communiceren.

- ***Samenwerking met Huizen van het Kind***

Naar aanleiding van een interne analyse van de kansarmoedecijfers en de cijfers met betrekking tot de gezinnen met sociale toeslag voor de laagste inkomens, zal in 2023 ingezet worden op regio's die op beide vlakken hoger scoren dan het Vlaamse gemiddelde en waar nog geen samenwerkingsvorm werd opgestart. Op deze manier is de lokale dienstverlening van het Groeipakket aanwezig waar de nood voor fysieke zitdagen hoog is en wordt het netwerk van de zitdagen sterk ingesteld op gezinnen waarvoor fysieke dienstverlening cruciaal is.

## 5.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2022

### 5.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022:

#### *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 uitbetaler), en wordt het dossier onderzocht.

*Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2022 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.*

### 5.2.2 KLACHTENBEELD 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

– ***Studenten - tewerkstelling***

Net als vorig jaar had een vaak voorkomende klacht betrekking op de student die een tewerkstelling had waarvoor de uitbetaler een bericht van indiensttreding (RIP) ontving via de Dimona-aangifte bij de RSZ. Doordat het RIP-bericht deed vermoeden dat het om een tewerkstelling ging die de toegelaten 80 uur overschreed, werd de betaling van het Groeipakket geschorst. De controle-methodiek van de RSZ maakt dat de DMFA-gegevens moeten worden afgewacht om het exact aantal gepresteerde uren na te gaan. Om een lange periode van schorsing tegen te gaan, voorzien we de uitzondering dat betrokkene aan de uitbetaler loonfiches kan bezorgen om het aantal gepresteerde uren te bewijzen. Desgevallend kan de uitbetaler overgaan tot de betaling van het Groeipakket. We begrijpen uit de klachten dat gezinnen het als storend ervaren om telkenmale zelf de bewijzen aan te leveren.

– ***Sociale uitkering als beletsel***

We stelden in een reeks dossiers echter vast dat jongeren voor wie de uitbetaler eerst een schorsing van het Groeipakket besloot op basis van het RIP-bericht, de betaling hervatte op basis van DMFA-gegevens of omdat er loonfiches door betrokkene als bewijs werden aangebracht, nadien toch een terugvorderingsbrief ontvingen omdat zij gedurende een bepaalde periode een sociale uitkering ontvingen. Dit leidde tot frustratie bij betrokken gezinnen.

Bovenstaande was mede een gevolg van het feit dat de uitbetalers het gegeven 'sociale uitkering' pas vanaf maart 2022 voor het eerst op elektronische wijze ontvingen. Dat het ontvangen van een sociale uitkering een beletsel vormt voor de toekenning van het Groeipakket werd aan de gezinnen door de uitbetalers aan de hand van informatiebrieven meegedeeld. Zo ook dat de gezinnen zelf hun uitbetaler dienden te informeren indien hun kind een sociale uitkering zou ontvangen. Omdat gezinnen wel degelijk geïnformeerd werden, kon er ook niet van de terugvordering worden afgezien.
De start van de elektronische opvolging resulteerde in terugvorderingen die potentieel teruggingen tot 1 januari 2019. Voortaan wordt het gegeven 'sociale uitkering' maandelijks door de uitbetalers verwerkt en komt deze dus voor de verwerking van de DMFA-gegevens. Hierdoor zouden dergelijke terugvorderingen tot een minimum worden herleid. Daarnaast vermindert het de meldingsplicht van betrokkene.
In een aantal dossiers ontving het gezin een terugvorderingsbrief omdat de jongere een sociale uitkering ontving. Voor arbeidsongevallen en beroepsziekten heeft de Vlaamse Regering de intentie getoond om een oplossing te voorzien. De uitkering ten gevolge van een arbeidsongeval of beroepsziekte zal geen beletsel meer vormen voor de toekenning van het Groeipakket. Voor andere sociale uitkeringen, zoals werkloosheidsuitkering is dat mechanisme niet voorzien.

- ***Schooltoeslag – geen bijpassing van bedrag***

Om het recht op schooltoeslag te onderzoeken baseert men zich op het gezinsinkomen van twee jaar terug. Hiervoor ontvangen de uitbetalers een elektronische gegevensstroom met de FOD Financiën. Daarnaast ontvangt de uitbetaler ook Informatie over het kadastraal inkomen uit de authentieke bron.
Indien er via de automatische procedure geen recht op een schooltoeslag kan worden vastgesteld, kan men via de manuele alarmbelprocedure het recht op een schooltoeslag alsnog onderzoeken op basis van het huidige gezinsinkomen van betrokkenen. Hiervoor dienen betrokkenen te kunnen bewijzen dat het gezinsinkomen tijdens het toekenningsjaar van de schooltoeslag voldoet aan de inkomensgrenzen. Zo moet het verzoek bewijsstukken bevatten van minstens zes maanden die aantonen dat de gezinsinkomsten in het kalenderjaar waarin het schooljaar is gestart, onder de (specifieke) inkomensgrenzen ligt. Als het huidige gezinsinkomen dan onder de inkomensgrens zit en er is voldaan aan de pedagogische voorwaarden, dan wordt de schooltoeslag toegekend.
Mensen vinden dat wanneer ze melden dat hun inkomen in het huidige jaar minder is dan hun inkomen van twee jaar geleden, dat zij dan ook een hoger bedrag aan schooltoeslag zouden moeten ontvangen. De procedures voorzien hier echter niet in. Er worden geen retroactieve correcties uitgevoerd, niet in plus én niet in min. Er kan enkel overgeschakeld worden van geen schooltoeslag naar wel een schooltoeslag.

- ***Uitwisseling met Vlabel – e-box***

Sinds begin 2022 wisselen het Groeipakket en de Vlaamse Belastingsdienst (VLABEL) op elektronische wijze informatie uit in verband met debetten die niet gerecupereerd kunnen worden omdat gezinnen geen gehoor geven aan terugvorderingsbrieven (elektronische) die hen werden bezorgd.
Team klachten en bemiddeling ontving verschillende klachten van gezinnen die aangaven dat zij gecontacteerd werden door een gerechtsdeurwaarder voor de terugbetaling van hun schuld bij de uitbetaler, terwijl zij beweerden de terugvorderingsbrief alsook de aanmaningen niet hadden ontvangen. Bij navraag bleek dat deze mensen de brieven van de uitbetaler niet hadden opgemerkt in hun e-box en zij nu geconfronteerd werden met extra kosten.
Mijn burgerprofiel en e-box zijn applicaties die door veel overheidsdiensten worden gebruikt. Het biedt overheidsdiensten de mogelijkheid om binnen een veilige omgeving en op een snelle manier gegevens met de klanten uit te wisselen. Als mensen hun e-box hebben geactiveerd, dan zal de correspondentie over het Groeipakket via de e-box aan de betrokkenen worden bezorgd. Op vraag van de gezinnen kan de uitbetaler toekomstige briefwisseling opnieuw per post bezorgen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 676

We zijn er ons van bewust dat een aantal mensen de e-box enkel activeerde naar aanleiding van de Covid-vaccinatie en zij nadien de e-box niet meer hebben geraadpleegd. Een grootschalige informatiecampagne door de (Vlaamse) overheidsdiensten waarbij aan burgers wordt uitgelegd hoe e-box werkt en welke gevolgen van de activatie ervan met zich meebrengt, kan in deze helpen.

– ***Terugvorderingsbrief verzonden aan beide begunstigden***

Ouders beslissen soms gezamenlijk om het Groeipakket op rekening van één van beide ouders te storten. Bij het ontstaan van schulden spreekt de uitbetaler dan beide ouders aan: zij hebben immers samen beslist op welke manier de gelden ter beschikking worden gesteld voor de opvoeding van hun kind(eren). Deze situatie is soms moeilijk te begrijpen voor de ouder die niet effectief het Groeipakket ontving, wat aanleiding geeft tot klachten.

## 5.2.3 VERBETERACTIES 2022

### *5.2.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2022*

– ***Schooltoeslag***

Het vorig jaarverslag belichtte de controle van de pedagogische voorwaarden op het ijkpunt 30 juni. Om het recht op de schooltoeslag niet te verliezen, mocht de periode tussen de uitschrijving in de ene school en de inschrijving in de andere de 15 kalenderdagen niet overschrijden. Aangezien deze termijn in de praktijk te kort bleek, temeer omdat ook vakantiedagen meetellen als kalenderdagen en de administratieve afhandeling van het dossier voor scholen tijdens deze vakanties niet altijd evident is, werd de termijn verlengd naar 21 kalenderdagen.
Een ander issue dat zich voordeed was het uitblijven van de betaling van de schooltoeslag in gezinnen met zowel -18 jarigen als +18 jarigen, omdat de uitbetaler nog niet in het bezit was van alle noodzakelijke gegevens. Voor de betaling van de schooltoeslag 2022/2023 werd reeds betaald voor alle kinderen waarvoor de gegevens beschikbaar waren, wat de gezinnen in staat stelde om zo snel mogelijk de schoolkosten te betalen. We slaagden er dit schooljaar voor het eerst in om een groot deel van de schooltoeslagen uit te betalen voor de start van het schooljaar.
Vorig jaar ontvingen we een aantal klachten van gezinnen waarbij de uitbetaler de schooltoeslag als interne leerling terugvorderde. Betrokkenen leverden het bewijs aan dat de jongere in een MFC verbleef, maar Onderwijs beschouwde een MFC niet als erkende internaatsvorm. Regelgevend werd hier naar een oplossing gezocht. Kinderen en jongeren met een handicap die structureel en voltijds gebruik maken van de ondersteuningsfunctie “verblijf in een multifunctioneel centrum” kunnen op gelijke wijze behandeld worden als leerlingen die verblijven in een internaat. Deze bepaling werd retroactief ingevoerd.

– ***Afstemming toekenningsperiode sociale toeslag en schooltoeslag***

De voorbije jaren liep de toekenningsperiode voor de schooltoeslag van september tot en met augustus. De toekenningsperiode voor de sociale toeslag liep van oktober tot en met september. Voor beide toelagen wordt hetzelfde inkomensbegrip gehanteerd. Wanneer de gezinsinkomsten niet volledig zijn, resulteerde dit in twee communicatiemomenten tussen de uitbetaler en het gezin die zeer kort op elkaar volgden, maar niet tegelijk liepen. Omdat dat tot verwarring leidde voor

de gezinnen, werd beslist om de toekenningsperiode van de sociale toeslag en schooltoeslag te laten samenvallen. De toekenningsperiode start nu op 1 september en loopt tot en met 31 augustus van het volgende kalenderjaar. Op die manier dienen gezinnen van wie de inkomsten onvolledig zijn slechts één keer de gegevens aan te leveren.

- ***Verblijfsregeling van meerderjarige kinderen – impact op de sociale toeslag***

Voor minderjarige kinderen wordt uitgegaan van het vermoeden van een gelijkmatig verdeelde huisvesting. Dit vermoeden kan weerlegd worden indien er een verblijfsregeling bestaat die bepaald of bekrachtigd is door de bevoegde rechtbank. We hanteren dit principe verder na de meerderjarigheid tot zolang er zich geen wijziging voordoet in de opvoedingssituatie van het kind. Op dit ogenblik ontstonden er potentieel bewijsproblemen om de huisvesting aan te kunnen tonen. We hebben dit opgelost door toe te laten dat ouders na de meerderjarigheid van kinderen de huisvestigingssituatie kunnen bewijzen door een geregistreerde onderlinge overeenkomst afgesloten tussen de ouders.
Deze overeenkomst dient uitdrukkelijk de al dan niet gelijkmatig verdeelde huisvesting van het rechtgevende kind te bepalen en te worden geregistreerd door de bevoegde dienst zoals bepaald in het Wetboek der registratie-, hypotheek- en griffierechten. Het recht op sociale toeslag wordt onderzocht vanaf ontvangst van de overeenkomst zoals dit ook geldt voor vonnissen/arresten en gehomologeerde overeenkomsten.

- ***Oekraïenecrisis***

Het voorbije jaar werden we met de Oekraïnecrisis geconfronteerd. We hebben daar als sector snel op ingespeeld om daarrond dienstverlening op te zetten: folders werden in verschillende talen aangeboden, afspraken werden gemaakt met toeleiders (OCMW's, CAW's,…) om Oekraïense gezinnen zo snel mogelijk aan hun Groeipakket te helpen. De evolutie van de aanvragen werd van nabij gemonitord. We ontvingen in dit verband geen klachten.

- ***Digitale dienstverlening***

Er werd voor de schooltoeslag het voorbije jaar actie ondernomen: via Mijn Burgerprofiel werden notificaties verspreid aan gezinnen die recht hadden op de schooltoeslag.

### 5.2.4 Lopende verbeteracties in 2022

We onderwerpen het afzien van terugvordering, en dan meer specifiek het begrip behartenswaardigheid, binnen de sector aan een meerogenprincipe. Het behartenswaardigheidsplatform zal toezien op eenvormige besluitvorming van alle verzoeken die het bedrag van €1.000 overtreffen. Op die manier willen we een meer uniforme behandeling en een lerend netwerk creëren tussen de uitbetalers. We implementeren dit kader en bouwen het verder uit.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 678

### 5.2.5 Geplande verbeteracties in 2023

– ***Samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang***

Er zal verder worden gebouwd aan de samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang om de bij hen ingeschreven gezinnen die buiten Vlaanderen wonen, beter en gerichter te informeren over hun rechten in het kader van het Groeipakket. Met de VGC zal in 2023 worden bekeken hoe we de scholen en kinderopvang in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog meer outreachend kunnen benaderen. We breiden de contacten uit en zoeken verdere kanalen om gericht met gezinnen te communiceren.

– ***Samenwerking met Huizen van het Kind***

Naar aanleiding van een interne analyse van de kansarmoedecijfers en de cijfers met betrekking tot de gezinnen met sociale toeslag voor de laagste inkomens, zal in 2023 ingezet worden op regio's die op beide vlakken hoger scoren dan het Vlaamse gemiddelde en waar nog geen samenwerkingsvorm werd opgestart. Op deze manier is de lokale dienstverlening van het Groeipakket aanwezig waar de nood voor fysieke zitdagen hoog is en wordt het netwerk van de zitdagen sterk ingesteld op gezinnen waarvoor fysieke dienstverlening cruciaal is.

## 5.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022:

### 5.3.1 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.
Klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes worden behandeld door de klachtendienst van Opgroeien, het agentschap verantwoordelijk voor de regie over het Groeipakket.

### 5.3.2 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 uitbetaler), en wordt het dossier onderzocht.

## 5.4 GLOBALE VERBETERACTIES BINNEN HET BELEIDSDOMEIN

– ***Samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang***

Er zal verder worden gebouwd aan de samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang om de bij hen ingeschreven gezinnen die buiten Vlaanderen wonen, beter en gerichter te informeren over hun rechten in het kader van het Groeipakket. Met de VGC zal in 2023 worden bekeken hoe we de scholen en kinderopvang in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog meer outreachend kunnen benaderen. We breiden de contacten uit en zoeken verdere kanalen om gericht met gezinnen te communiceren.

– ***Samenwerking met Huizen van het Kind***

Naar aanleiding van een interne analyse van de kansarmoedecijfers en de cijfers met betrekking tot de gezinnen met sociale toeslag voor de laagste inkomens, zal in 2023 ingezet worden op regio's die op beide vlakken hoger scoren dan het Vlaamse gemiddelde en waar nog geen samenwerkingsvorm werd opgestart. Op deze manier is de lokale dienstverlening van het Groeipakket aanwezig waar de nood voor fysieke zitdagen hoog is en wordt het netwerk van de zitdagen sterk ingesteld op gezinnen waarvoor fysieke dienstverlening cruciaal is.

# 6 AGENTSCHAP: VAPH

## 6.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2022

### 6.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten
We ontvingen in 2022 57 Eerste Lijn klachten. Ook dit jaar heeft de grote meerderheid van de klachten betrekking op individuele materiële bijstand en persoonsvolgende financiering.

Van deze Eerste Lijn klachten waren er 33 ontvankelijke klachten en 24 niet-ontvankelijke klachten. Van de ontvankelijke klachten waren 14 gegrond. Voor het merendeel van deze klachten werd minstens een gedeeltelijke oplossing geboden. Deze oplossing wordt steeds geboden in onderling overleg tussen de



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 680

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 23 klachten doorverwezen naar diensten of instanties buiten het beleidsdomein (o.a. naar Sociale zekerheid en justitie (bewindvoering)). Doordat het VAPH binnen haar doelgroep een sterke merknaam heeft, kloppen personen met een handicap ook aan bij het VAPH voor onderwerpen waarvoor het niet bevoegd is.

Het VAPH ontving ook 36 meldingen over Eerste Lijn thema's en omvatten een grote diversiteit aan onderwerpen. Deze meldingen worden aan de bevoegde interne diensten bezorgd zodat zij hun dienstverlening desgevallend kunnen bijsturen.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2022 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

### 6.1.2 KLACHTENBEELD 2022: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

– ***Firma's woningaanpassingen***

Er bereikte ons dit jaar een aantal signalen van personen die problemen ondervonden met de firma die hun woning kwam aanpassen. Deze personen vroegen de klachtendienst om te bemiddelen en/of de desbetreffende firma's aan te spreken.
Wij moesten deze personen meedelen dat wij deze problemen niet voor hen kunnen oplossen. Het VAPH heeft immers geen specifieke juridische bevoegdheid ten aanzien van leveranciers of producenten. Wij kunnen leveranciers dan ook geen normen opleggen op het vlak van de kwaliteit van hun prestaties. Wij verwezen deze personen door naar de consumentenombudsdienst, die een bemiddelende rol kan opnemen bij dergelijke problemen.
Het VAPH nam deze signalen wel ter harte en besliste om de namen van woningaanpassers en bouwfirma's niet langer op te nemen in de Hulpmiddelendatabank, waardoor ze ook niet meer getoond worden op onze website. We stelden immers vast dat, omdat deze firma's op onze website vermeld stonden, personen ervan uitgingen dat deze firma's door het VAPH gecontroleerd en dus betrouwbaar waren.
Dit is echter niet het opzet van de Hulpmiddelendatabank. Met de Hulpmiddelendatabank wil het VAPH een gecentraliseerd overzicht bieden van de verschillende hulpmiddelen en aanpassingen die op de markt verkrijgbaar zijn en zo personen helpen in hun zoektocht naar een gepast hulpmiddel. Personen met een handicap mogen zelf bepalen bij welke leverancier zij de hulpmiddelen aankopen of door welke leverancier zij de werken laten uitvoeren.
De gegevens in de Hulpmiddelendatabank zijn gebaseerd op de informatie die door de leveranciers worden aangeleverd of vermeld staan op de website van de desbetreffende leverancier. De vermelding in de Hulpmiddelendatabank wil niets zeggen over de kwaliteit van het product of de terugbetaling ervan. Het VAPH doet ook geen uitspraak of een aanbeveling over de kwaliteit of de veiligheid van de hulpmiddelen of de geleverde service. Hiervoor zijn de leveranciers en producenten zelf verantwoordelijk.
Om onze dienstverlening te optimaliseren en onze klanten zo correct en duidelijk mogelijk te informeren werd er toch beslist om alle firma's van woningaanpassingen uit onze Hulpmiddelendatabank te verwijderen.

– ***COVID-19-kosten persoonsvolgend budget***

Dit jaar ontvingen we een aantal klachten over het niet aanvaarden van COVID-19-kosten. In 2020 en 2021 werden de budgetten verhoogd voor de budgethouders die thuis extra ondersteuning organiseerden tijdens de periode COVID-19. Deze extra ondersteuning kon enkel vergoed worden als er een cashovereenkomst gesloten werd voor het verlenen van zorg en ondersteuning in een een-op-een relatie.
Niemand had kunnen voorspellen wat de impact ging zijn van COVID-19 op de manier waarop de zorg, ondersteuning en assistentie van personen met een handicap georganiseerd werd. Vanuit het VAPH moest er dan ook snel gehandeld worden om de nodige begeleidende maatregelen te nemen voor onze budgethouders.
Hoewel het VAPH maximaal heeft ingezet op het informeren van de budgethouders over de voorwaarden en de termijnen voor het indienen van deze kosten, stelden we vanuit de klachtendienst toch vast dat er toch nog onduidelijkheden rond waren en dat er kosten onterecht werd ingediend door de budgethouders.
Er werd reeds nagedacht over hoe we in de toekomst bij een gelijkaardige crisis het bedrag van de verhoging en de voorwaarden voor het indienen van de kosten zo helder mogelijk kunnen weergeven en communiceren naar de budgethouders. Zo wordt er aan gedacht om te werken met een aparte budgetlijn voor de bijkomende kosten.

– ***Autoaanpassers***

Sommige personen met een handicap kunnen door bijvoorbeeld fysieke beperkingen niet met de auto rijden of vervoerd worden. Zij kunnen aanpassingen aan de auto laten uitvoeren die het weer mogelijk maken om zelfstandig met de auto te rijden, of om vervoerd te worden met de auto. Het VAPH geeft in bepaalde situaties een tegemoetkoming voor deze autoaanpassingen.
Voor elke verbouwing van een voertuig moet een goedkeuring (homologatie) worden aangevraagd. Dat geldt ook voor de autoaanpassingen voor personen met een handicap. In Vlaanderen worden de gelijkvormigheidsattesten afgeleverd door de instantie 'Cel Homologatie van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken'. Deze instantie erkent ook autoaanpassers. Als de auto werd aangepast door een erkende autoaanpasser; is een eenvoudige homologatieprocedure van toepassing.
Pas als de aanpassing gehomologeerd is, kan het VAPH tussenkomen voor een terugbetaling.
Er kwamen dit jaar een aantal meldingen binnen over een welbepaalde autoaanpasser. Hoewel wij ook hier aan de melders hebben moeten meedelen dat het VAPH geen bevoegdheid heeft over leveranciers en producenten, zijn wij toch met deze meldingen aan de slag gegaan.
De meldingen werden bezorgd aan onze collega's van het hulpmiddelenbeleid binnen het VAPH. Het bleek te gaan om een erkende autoaanpasser waar het VAPH ook in het verleden al meldingen over ontving.
Aangezien de erkenning gebeurt door de cel Homologatie, kon het VAPH hier niet eigenhandig optreden. Er werd dan ook contact opgenomen met de cel Homologatie om af te stemmen hoe dit probleem best aangepakt kon worden.
Er werd afgesproken om alle klagers en melders door te verwijzen naar de dienst homologatie van het Departement Mobiliteit en Openbare werken, zodat zij een goed zicht zouden krijgen op de hoeveelheid en de aard van de klachten. Zo konden zij intern bekijken of in sommige gevallen een inhouding van de erkenning noodzakelijk was.
Eind november verscheen er in onze nieuwsbrief het artikel 'Hoe vindt u de juiste autoaanpasser?'. Dat artikel bundelde alle relevante informatie rond autoaanpassingen en verwees ook duidelijk naar de dienst Homologatie en haar specifieke bevoegdheid.

## Geplande verbeteracties in 2023

Het uitwerken van een nieuw IT-systeem dat zowel kan instaan voor de rapportage als voor het dossierbeheer van de klachten.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 682

## 6.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2022

### 6.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2022:

#### *6.2.1.1 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten.*

De Interne Tweede Lijn klachten betreffen de klachten over de dienstverlening van voorzieningen die door het VAPH vergund of erkend worden. In toepassing van artikel 10 van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), neemt het VAPH de klachten op die geuit worden tegen voorzieningen die door het Agentschap worden vergund.

De klachtenprocedure voor klachten tegen voorzieningen is geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011. Dat voorziet dat voor klachten tegen de voorziening eerst de interne klachtenprocedure bij de voorziening moet doorlopen worden alvorens het VAPH de klacht kan behandelen. Slechts wanneer deze procedure geen voldoening biedt, kunnen de verzoekers zich richten tot het agentschap. Het VAPH zal bij de behandeling van dergelijke klachten meestal een beroep doen op de afdeling Zorginspectie van het Departement WVG voor de vaststellingen ter plaatse. Aan de hand van de vaststellingen van Zorginspectie onderzoekt de klachtendienst van het VAPH de klacht verder en bezorgt een antwoord aan de verzoeker.

Hoewel de regelgeving het VAPH verplicht om een klacht over de dienstverlening van een voorziening door te verwijzen naar de interne klachtenprocedure, wordt wel altijd de overweging gemaakt of de interne klachtenprocedure aangewezen is. Klachten over grensoverschrijdend gedrag, klachten waarbij de integriteit van de cliënt in het gedrang kan zijn, en klachten waarin een veelheid aan elementen worden aangekaart en waarbij er nood is aan een objectief beeld van de situatie, worden veelal onmiddellijk door de klachtendienst opgenomen en voor onderzoek naar Zorginspectie gestuurd waarna het VAPH de klacht verder afhandelt.

Voor klachten waarbij de aangekaarte situatie onduidelijk is of het VAPH meent dat een snelle oplossing mogelijk is, wordt ook niet zomaar doorverwezen naar de interne klachtenprocedure maar wordt vooraf contact opgenomen met de voorziening om het probleem uit te klaren. De burger wordt op de hoogte gebracht van het resultaat van dit gesprek.

Er werden 21 interne Tweede lijn klachten behandeld in 2022, waarvan 15 ontvankelijke klachten en 6 niet-ontvankelijke klachten.

Het VAPH ontving ook 16 meldingen en signalen over voorzieningen die door het VAPH vergund of erkend worden.

Het VAPH heeft 36 verzoekers doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de betrokken vergunde zorgaanbieder, bijstandsorganisatie of multidisciplinair team.

Er werden 14 klachten doorverwezen binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Waarvan onder andere 6 naar Jongerenwelzijn en 5 naar het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Binnen de interne Tweede lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2022 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

### 6.2.2 KLACHTENBEELD 2022: 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. Sowieso 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.
Vorig jaar kwam reeds naar boven dat het voor verzoekers en het VAPH soms niet duidelijk is welke klachtenprocedure de vergunde zorgaanbieder evenwel effectief volgt. Dit jaar merken we we op dat in de inspectieverslagen, aangevraagd naar aanleiding van een klacht, er meermaals een inbreuk op de interne klachtenprocedure werd vastgesteld.

Wanneer personen bepaalde zaken wensen aan te kaarten bij hun vergunde zorgaanbieder, blijven zij vaak in een informele en mondelinge procedure hangen. De formele interne klachtenprocedure wordt niet of laattijdig opgestart. Wanneer deze klachten dan tot bij het VAPH komen, kunnen wij deze klachten niet opnemen omdat de interne klachtenprocedure nog niet werd opgestart of afgerond.
Binnen het VAPH worden momenteel de pijnpunten van de interne klachtenprocedure in kaart gebracht en wordt er bekeken of en welke aanpassingen er aan deze procedure moeten gebeuren.

– ***Infovragen***

Een opvallend gegeven in het kader van de klachtenbehandeling is net zoals in 2021 dat ook in 2022 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.
Deze infovragen bevatten voor het VAPH een aantal waardevolle signalen en worden samen met de klachten en meldingen gebundeld om zo te bekijken waar het VAPH beleidsmatig moet optreden.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 684

# 7 AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID, VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING EN VLAAMSE ZORGKAS

## 7.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD

Het Agentschap Zorg en Gezondheid (Hierna: 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. www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden. Door de decentrale klachtenbehandeling kan er op een snelle en efficiënte manier op de vaak specifieke vragen worden geantwoord. De 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.

De dienstverlening van Zorg en Gezondheid tweeledig: (1) enerzijds is de dienstverlening gericht op professionele klanten zoals zorgvoorzieningen en preventie-organisaties. De diensten van Zorg en Gezondheid die werken met zorgvoorzieningen en preventie- organisaties ontvangen nauwelijks tot geen klachten over haar eigen dienstverlening.
Ook het aantal klachten over de dienstverlening binnen van Zorg en Gezondheid is in 2022 zeer beperkt. Het merendeel van deze eerstelijns klachten zijn op te lossen door een toelichting van de regelgeving, die in vele gevallen complex is.
(2) Anderzijds bevindt in het agentschap ook de diensten voor de vlaamse sociale bescherming en de erkenning van de zorgberoepen. De klachten zijn voor deze dienstverlening voornamelijk dossiergebonden.

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 [1]organiseren in het kader van de 'verantwoorde zorg' die ze verstrekken. Op zeer frequente basis moet worden verwezen naar deze interne klachtenbehandeling/ombudsdiensten binnen voorzieningen. We stellen vast dat een dergelijke interne klachtenbehandeling regelmatig niet als een eerste stap wordt genomen in klachtenbehandeling. Bij de verzoekers komt de betrouwbaarheid en onafhankelijkheid van deze klachtenbehandelaars meermaals naar voren als een 'storende factor'.

Over het algemeen moet daarenboven worden vastgesteld dat het Zorg en Gezondheid door de wettelijke bevoegdheidsverdeling, onbevoegd is om veel klachten te behandelen, bv. met betrekking tot de uitoefening van de geneeskunde. De bevoegdheidsverdeling binnen de gezondheidszorg blijft een complex gegeven dat voor een modale burger moeilijk te begrijpen valt met als gevolg dat de klacht bij de verkeerde overheid terechtkomt. Hierdoor voelen de noodzakelijke doorverwijzing voor de burger vaak aan als een 'afwijzing' en een teken van een gebrek aan bereidwilligheid vanuit de overheid. De burgers heeft immers de indruk dat hij 'van het kastje naar de muur worden gestuurd'.

## 7.2 CIJFERS 2022

Hieronder enkele cijfers in vogelvlucht:

| Sector | Aantal eerstelijnsklachten | Aantal gegronde tweedelijnsklachten | Aantal tweedelijnsklachten | Aantal doorverwijzingen en vragen |
|---|---|---|---|---|
| Geestelijke gezondheid | 0 | 0 | 26 | 16 |
| Algemene ziekenhuizen en NDLZ[2] | 0 | 0 | 102<br>(42 NDLZ) | |
| Eerstelijn | 0 | 0 | | 23 |
| Ouderenzorg | 1 | 0 | 430 | 1332 |
| Thuiszorg | 0 | 0 | 41 | 13 |
| Zorgberoepen[4] | 7 | 4 | Nvt | 3 |
| Vlaamse sociale bescherming | 70 | 8 | 19 | 2 |
| Zorgkas | 63 | 12 | nvt | 1 |
| Algemene preventie | 1 | 0 | 2 | |

Klachten die worden doorverwezen worden het vaakst naar de volgende organisaties doorverwezen:

- FOD
- Orde der artsen
- Coördinator Belrai
- Politie
- Ziekenfonds
- Huisartsenkring
- Klachtendienst DKV of andere hospitalisatieverzekeringen
- Ombudsman van de Verzekeringen
- Rechtbank
- Hoge Raad voor Justitie
- Externe ombudsfunctie
- psychologencommissie / provinciale geneeskundige commissies

- VAPH
- Dienst voor Geneeskundige verzorging en Federale Ombudsdienst 'Rechten van de patiënt'
- Federale Overheidsdienst SZ / dienst Parkeerkaarten
- gemeentebestuur

## 7.3 KLACHTEN MET BETREKKING TOT COVID-19

Enkele de belangrijkste klachten met betrekking tot covid werden geregistreerd. De meeste klachten gingen over het contactonderzoek en de vaccinatiecampagne.

Ook in 2022 moest contactonderzoek besmette personen in Vlaanderen opbellen en bevragen naar hun contactpersonen en adviseren over hun isolatieverplichting. Deze opdracht was tot eind mei toevertrouwd aan een consortium van call centra, de ziekenfondsen en KPMG. Met dit consortium werden 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. Sinds mei 2022 is het contactonderzoek sterk afgebouwd en toevertrouwd aan een veel kleinere groep partners. Nog slechts een heel beperkt aantal besmette personen worden gecontacteerd en enkel om hen te adviseren over hun isolatieverplichting. Veel minder mensen komen dus in aanraking met het contactonderzoek. Niettemin blijft de mogelijkheid om eventuele klachten over het contactonderzoek in te dienen via een webformulier of door te bellen via het nummer van het contactonderzoek.

Aangezien het contactonderzoek sterk is afgebouwd, focussen we in dit rapport op de vaccinatiecampagne.

### 7.3.1 FASE VAN DE VACCINATIE

Om de klachtenrapportage met betrekking tot Covid-19 goed te kunnen volgen, is het eerst en vooral belangrijk om kort de stand van de vaccinatiecampagne te duiden en de daarbij belangrijkste inhoudelijke/operationele aandachtspunten.

Begin 2022 werd de vaccinatie voor minderjarige (5-11 jarige) opgestart Hierover was maatschappelijk heel wat discussie naar noodzaak en nuttigheid. Deze maatschappelijke discussie vertaalde zich ook naar discussies binnen gezinssituaties, voornamelijk wanneer de ouders niet meer als koppel het ouderlijk gezag van het kind uitoefenen. Het is voornamelijk binnen dit kader en de complexe juridisch achtergrond hiervan dat veel discussies en klachten zijn ontstaan.

### 7.3.2 ALGEMEEN KLACHTENBELEID

In 2022 werd het algemeen klachtenbeleid dat samen met de vaccinatiecentra werd uitgewerkt verder aangehouden. Dit komt erop neer dat klachten over de interne werking van de centra, specifieke situaties e.d. intern door de klachtenbehandelaars van de vaccinatiecentra werden opgenomen. De klachten die bij het

Zorg en Gezondheid binnenkwamen, werden doorgestuurd naar de vaccinatiecentra. Bij complexe vraagstukken, onzekerheden vanuit de vaccinatiecentra of andere problemen functioneert Zorg en Gezondheid als een ondersteunende instantie die met raad en daad de klachtenbehandelaars bijstaat. Bij complexe problemen, zoals de situatie van de minderjarige, werden uitgebreide nota's geschreven en procedures uitgewerkt. Deze werden toegelicht in algemene sessies. De schriftelijke documenten waren online raadpleegbaar. Bijkomende vragen konden hierover ook worden gesteld.

### 7.3.3 VACCINATIE VAN MINDERJARIGEN – WEIGERINGSPROCEDURE

Het voornaamste probleem bij de vaccinatie van de kinderen tussen 5 en 11 jaar en in het verlengde daarvan bij de kinderen tussen 12-16 jaar, was de noodzakelijke toestemming van de minderjarigen. In deze leeftijdscategorieën was het algemeen hanteerbare standpunt dat een ouderlijke toestemming voor handen moest zijn voorgaand aan de vaccinatie.[5]

Maar wat wanneer ouders het oneens zijn? Hebben we dan een dubbele toestemming van beide ouders, bv. twee handtekeningen, nodig?

Juridisch is dit een complexe regeling die samengevat op het volgende neerkomt. Het is de verantwoordelijkheid van elke ouder om enkel medische handelingen bij zijn kind te laten stellen wanneer ook de andere ouder hiermee instemt. Juridisch gezien wordt een vermoeden gecreëerd dat wanneer een ouder alleen zijn kind medisch laat behandelen, bv. een vaccinatie laat toedienen, hij dit enkel zal doen met een goedkeuring van de andere ouder. In principe kunnen artsen dus vaccineren wanneer één ouder of wettelijke vertegenwoordiger aanwezig is/zijn toestemming heeft gegeven via een schriftelijke document.

Ouders moeten echter wel de mogelijkheid hebben om ten aanzien van een arts of medische behandelaar hun ongenoegen en/of weigering voor een bepaalde medische handeling, te uiten. Wanneer een arts of verpleegkundige en in het verlengde daarvan het vaccinatiecentrum op de hoogte is van een weigering van één van beide ouders, kan er niet meer gevaccineerd worden.

Naar aanleiding van onrust en klachten hierover werd hiervoor een volledige procedure uitgewerkt. Weigeringen door één van de ouders of beide ouders konden worden ingediend bij het vaccinatiecentrum en Zorg en Gezondheid. Deze weigeringen zorgen ervoor dat een soort van 'rode vlag' ging branden wanneer een andere ouder zich aandiende met dit kind. De vaccinatie kon op dit moment niet doorgaan. Enkel wanneer een bewijs werd geleverd dat beide ouders toch akkoord gingen, kon de vaccinatie alsnog doorgaan.

Wanneer er hierover klachten waren, werden de standpunten steeds uitgebreid toegelicht aan de klager. Juridische ondersteuning werd geboden door Zorg en Gezondheid.

### 7.3.4 PRIKINCIDENTEN

Tijdens de vaccinatiecampagne van 2022 zijn er ook een beperkt aantal prikincidenten voorgevallen. De belangrijkste hierbij zijn diegenen waar minderjarige verkeerd werden geprikt, bv. omdat zij een te hoge dosis van vaccin kregen toegediend en niet de pediatrische hoeveelheid.

Deze voorvallen zorgen voor heel wat media-aandacht en verontwaardiging.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 688

Met ondersteuning van Zorg en Gezondheid werden deze klachten door de vaccinatiecentra op de volgende manier behandeld:

- het voorval/incident werd zo snel mogelijk openlijk gecommuniceerd aan de ouders, in eerste instantie telefonisch;
- in opvolging hiervan werd een verduidelijkende brief gestuurd waarin het voorval werd toegelicht, de risico's uitgebreid werden geduid en oprechte excuses werden aangeboden. In het verlengde hiervan werd ook geduid dat intern een onderzoek zou worden opgestart om te bekijken waar de fout zich situeerde en hoe dit naar de toekomst toe vermeden kon worden. Tot slot konden de ouder met medische vragen steeds contact opnemen met de medische verantwoordelijke van het centrum. Gelet op de vrije keuze van beroepsbeoefenaar was dit contact uiteraard geen verplichting;
- intern werd een onderzoek naar de fouten opgestart en werden verbeteracties opgenomen. Ook hierin nam het Zorg en Gezondheid een begeleidende rol op; en
- de verzekeraar werd onmiddellijk op de hoogte gebracht van het voorval.

### 7.3.5 AANDACHTSPUNTEN EN MOEILIJKHEDEN

De vaccinatiecampagne was in Vlaanderen een groot succes. Maar zoals dit gebruikelijk is bij nieuwe vaccins, en zeker bij kindervaccinatie, geeft dit vooral in de beginfase veel vragen en regelmatig kritiek. Correct informeren en sensibiliseren is daarbij cruciaal gebleken, maar was niet altijd evident (dagelijks verschenen bv. nieuwe studies). De vaccinatiecampagne was nu en dan zeer beladen, vaak gestuurd door de sociale media, waarbij elke rationele gedachte en argumentatie weg was. Bij de vaccinatie van de kinderen bereikte dit een hoogtepunt. Meerdere medewerkers in de vaccinatiecentra en bij Zorg en Gezondheid werden geconfronteerd met verbale agressie en disrespect. Dit maakte het uitvoeren van de campagne niet evident.

Bij het voorvallen van fouten was er ook een enorme verantwoordelijkheidszin bij de vaccinatiecentra. Onmiddellijk werd al het nodige gedaan om de fouten/incidenten die voorvielen op te lossen en de nodige verbeteracties te nemen.

Het is belangrijk om bij een volgende grootschalige vaccinatiecampagne voldoende ondersteuning bij incidenten en de opvolging daarvan als aandachtspunt te voorzien.

## 7.4 EERSTELIJNSKLACHTEN

### 7.4.1 BEVINDINGEN

- ***Zorgberoepen***

Het team zorgberoepen levert 15.000 erkenningen af per jaar. In 2022 ontving het team slechts 7 eerstelijnsklachten. Drie daarvan waren ongegrond en 4 waren gegrond.

Meer dan de helft van de ontvangen eerstelijnsklachten waren niet gegrond of werden betwist. De reden van ongegrondheid was op één uitzondering na te wijten aan regelgeving. Klachtindieners zijn bekend met de regelgeving en verwijzen ook hiernaar in hun klachtmelding, maar wensen toch een uitzondering op deze regelgeving. De uitzondering betrof 1 ongegronde klacht over wisselende dossierbehandelaars en over onduidelijke en tegenstrijdige communicatie. Bij nadere controle bleek dat er gecommuniceerd werd met de Vlaamse infolijn waar er inderdaad een regelmatig verloop is van voorlichters. Maar eens de klacht naar het team zorgberoepen geëscaleerd werd, is er telkens bij ontvangst van informatie of documenten meteen gecommuniceerd geweest naar betrokkene.

De klacht die het team zorgberoepen ontving en als betwist bestempeld heeft, handelde over de lange doorlooptijd. Maar bij grondiger nazicht was dit voor een deel aan onze dienst toe te schrijven door een foute registratie, maar grotendeels ook te wijten aan het feit dat de praktijk enerzijds mailde naar meerdere adressen of niet naar het correcte adres op dat moment in de procedure. Anderzijds werd er heel lang heen en weer gecommuniceerd met de Vlaamse infolijn die niet tijdig escaleerde naar team zorgberoepen. Bij behandeling bleek het dossier onvolledig te zijn en kon er niet meteen een advies uitgebracht worden. Team zorgberoepen stelde wel alles in het werk om het dossier zo snel mogelijk afgerond te krijgen.

De overige (twee) klachten gingen over de lange doorlooptijd van de aanvraag. Deze waren terecht in die zin dat het om een recent gecreëerde beroepstitel gaat, die op allerlei vlakken de nodige kinderziektes doormaakt. De opstartproblemen zullen in de nabije toekomst niet wegvallen, zij het wel minderen in aantal.

Het probleem waar team zorgberoepen mee te kampen heeft, is aan de ene kant een lage bezettingsgraad waardoor de doorlooptijd langer is dan gebruikelijk. Aan de andere kant merken ze vaak de te late escalatie vanuit de Vlaamse infolijn. Hierdoor is de frustratie bij de burger al op een hoogtepunt op het moment dat het probleem of het dossier dan écht bij onze dienst terecht komt. Wat op haar beurt ook frustrerend is voor ons team. Er is een groot verloop bij de Vlaamse infolijn, waardoor een grondige beheersing van de materie beperkt is en blijft. Een burger zou slechts 1 of maximaal 2 maal voor eenzelfde vraag bij hen mogen aankloppen, nadien is een escalatie vereist.

- ***Infectieziekten en vaccinatie***

Er waren met uitzondering van de klachten over covid-vaccinatie (zie hoger) geen eerstelijnsklachten.

- ***Milieugezondheidszorg***

Er waren geen eerstelijnsklachten milieugezondheidszorg geen eerstelijnsklachten.

- ***Algemene preventie***

Het team algemene preventie heeft in 2022 één eerstelijnsklacht ontvangen, met betrekking tot BVO dikkedarmkanker. Hierbij was een doorverwijzing noodzakelijk aangezien de klacht betrekking had op de uitoefening van de geneeskunde door een huisarts, een materie waarvoor Zorg en Gezondheid niet bevoegd is.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 690

### 7.4.2 Vlaamse Sociale Bescherming

– ***Algemene toelichting klachten***

Er zijn 70 eerstelijnsklachten ingediend bij het Agentschap VSB.
Van deze 70 klachten zijn er 22 onontvankelijk wegens niet alle beroepsprocedures aangewend (19), geen belang werd aangetoond (2) en onvoldoende info beschikbaar was (1).
Van de 48 ontvankelijke klachten zijn er 37 ongegrond (meestal klachten over het beleid), 8 gegrond (deze konden opgelost worden) en 3 betwist.

De thema's van de ingediende klachten zijn:

- de administratieve geldboete (15);
- het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden (21), waarvan 16 klachten over weigeringen van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden op basis van een negatieve BelRAI Screener;
- het gebruik van de BelRAI Screener door een Dienst voor Gezinszorg (1);
- zorgbudgetten die volgens de klager onterecht toegekend zijn (4);
- het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (5);
- het zorgbudget voor personen met een handicap (5);
- mobiliteitshulpmiddelen (9); en
- de aansluiting bij VSB en de betaling van de zorgpremie (10), waarvan 2 klachten over de verplichting tot betaling voor gedetineerden.

– ***Doorlooptijd administratieve beroepen i.k.v. zorgbudget zwaar zorgbehoevenden:***

Momenteel is er een lange doorlooptijd voor de behandeling van de administratieve beroepen tegen de beslissingen van de zorgkas over het zorgbudget zwaar zorgbehoevenden. Bij elke betwisting van een BelRAI screener door een indicatiesteller moet de zorgkassencommissie langs gaan en een nieuwe indicatiestelling (second opinion) afnemen. De zorgkassencommissie heeft echter veel achterstand waardoor de mensen die een administratief beroep instellen lang moeten wachten. Het secretariaat van de administratieve beroepscommissie wordt vaak gecontacteerd over de lange doorlooptijd. Betrokkenen zijn ontevreden, zeker nu zij een dossiertaks moeten betalen voor het indienen van een beroep.

– ***Betaalbaarheid zorgpremie en administratieve geldboete***

Een andere bezorgdheid gaat over de betaalbaarheid van de jaarlijkse zorgpremie en de administratieve geldboete die wordt opgelegd bij minstens 2 verschuldigde of laattijdig betaalde zorgpremies.
De zorgpremie voor de Vlaamse sociale bescherming wordt sinds enkele jaren geïndexeerd.
Dit betekent dat de premie voor 2023 zal stijgen van € 54 naar € 58, en de verminderde premie van € 27 naar € 29.
Bij de voorbije verhogingen van de zorgpremie kregen de zorgkassen en het Agentschap VSB regelmatig vragen over de verplichting om deze premie te betalen. Hierbij geven ook vele burgers aan dat zij om financiële redenen de zorgpremie niet of niet tijdig kunnen betalen. Gezien de huidige economische crisis, verwacht

het Agentschap VSB dat nog meer burgers de zorgkassen en het Agentschap zullen contacteren omdat zij de premie of de opgelegde geldboete niet kunnen betalen.

### 7.4.3 Vlaamse Zorgkas

– ***Toelichting***

De Vlaamse Zorgkas behandelt meer dan 50.000 dossiers en heeft 600.000 leden. In 2022 hebben op deze grote hoeveelheid aan dossiers slechts 63 klachten de klachtenbehandelaar van de Vlaamse Zorgkas bereikt. Hiervan waren er 51 ongegrond en slechts 12 gegrond.

Gedurende enkele jaren zag de Vlaamse Zorgkas een stijging van het aantal klachten door de verhoogde aandacht voor klachten en ontevredenheid van onze leden, maar dit jaar is er een stagnatie en komt men uit op quasi hetzelfde aantal klachten als in 2021.

– ***Ongegronde en onontvankelijke klachten***

De Vlaamse Zorgkas ontving 3 onontvankelijke klachten. Twee anonieme klachten gingen over het toekennen van het zorgbudget. De klagers kregen een antwoord, maar de klacht kon niet verder onderzocht worden. Eén burger had nog niet alle beroepsprocedures aangewend en kon nog in beroep gaan tegen de weigering van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden.

Een burger had een klacht over zijn statuut als mantelzorger en de erkenning van dit statuut. Hij werd doorverwezen naar de Verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.

De overgrote meerderheid van de klachten (39 in totaal) konden ook dit jaar weerlegd worden op basis van de regelgeving.

Burgers blijven zich vragen stellen bij de Vlaamse sociale bescherming en de verplichte zorgpremie. Mensen geven aan geen contract te zijn aangegaan met de Vlaamse Zorgkas en begrijpen niet waarom ze zouden betalen voor een systeem waar ze geen beroep op (kunnen) doen. Het opvragen van zorgpremies met terugwerkende kracht en het opvragen van zorgpremies voor een volledig jaar bij verhuis, blijven eveneens terugkerende thema's. Dit jaar werden ook twee klachten ingediend over de toekenning van het zorgbudget en meer bepaald over de toegepaste carensperiode en het gebruik van de BelRAI screener. Aan deze burgers werd de regelgeving toegelicht en gekaderd.

Het versturen van de betalingsuitnodigingen via de e-box gaf ook dit jaar aanleiding tot vijf klachten. De klagers hadden hun e-box geactiveerd en op die manier toestemming gegeven om brieven van overheidsdiensten te ontvangen via de e-box. Ze bleken hiervan niet op de hoogte te zijn. Aan hen werd de nodige informatie bezorgd over de activatie en het gebruik van de e-box.

Twee leden dienden klacht in bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en bij de adjunct van de gouverneur van Vlaams Brabant, omdat ze de betalingsuitnodiging van de Vlaamse Zorgkas niet in het Frans hadden ontvangen ondanks eerdere vraag. Op de briefwisseling van de Vlaamse Zorgkas is de omzendbrief VR 97/29 van



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 692

7 oktober 1997 (Omzendbrief Van den Brande), betreffende het Taalgebruik in de diensten van de Vlaamse Regering, van toepassing. De zorgkas had deze correct toegepast. Beide klachten werden ongegrond bevonden door de Commissie.

Het feit dat je pas een verminderde zorgpremie mag betalen als je op 1 januari van het voorafgaande jaar recht had op een verhoogde tegemoetkoming, leidde ook dit jaar tot een hevige e-maildiscussie met een lid. Jaarlijks zijn er leden die vragen om korter op de bal te spelen en de termijn te verkorten.

Jaarlijks meldt een gedetineerde dat hij zijn zorgpremie niet kan betalen en vraagt hij of hij niet opnieuw een zorgbudget kan krijgen. De Vlaamse Zorgkas is echter verplicht om de zorgpremie op te vragen bij gedetineerden. Bij niet betaling kunnen gedetineerden wel geen boete krijgen. Zolang iemand in de gevangenis verblijft, kan er geen zorgbudget worden toegekend.

– ***Gegronde en op te volgen klachten***

20 klachten vroegen verdere opvolging. 12 klachten bleken na onderzoek gegrond en hiervoor werd naar een oplossing gezocht.

Vijf klagers gaven aan een betalingsherinnering te hebben ontvangen via de e-box terwijl ze de zorgpremie al hadden betaald. Na onderzoek bleek de oorzaak voor de onterechte notificaties in de e-box te liggen bij de verzendingsdienst van de Vlaamse overheid. Het probleem werd opgelost zodat burgers in de toekomst geen onterechte notificaties meer zullen ontvangen.

Dit jaar ontvingen we 5 klachten in het kader van de mobiliteitshulpmiddelen. Eén klacht werd stopgezet wegens het overlijden van betrokkene. Voor twee klachten werd een oplossing gevonden na bemiddeling tussen de verstrekker en het lid. Daarnaast werden 2 klachten ingediend over een zelfde onderneming die enerzijds onterecht een vergoeding had aangerekend aan de zorgkas en anderzijds een vergoeding rechtstreeks had aangerekend aan de gebruiker ondanks de derdebetalersregeling. Deze klachten werden gezien de ernst doorgegeven aan de afdeling Vlaamse sociale bescherming voor verdere opvolging. Voor betrokkenen werd een oplossing gezocht zodat zij konden beschikken over het nodige mobiliteitshulpmiddel met tussenkomst van de Vlaamse sociale bescherming.

Eén klager had vragen bij de toekenning en uitbetaling van het zorgbudget. De klacht over de uitbetaling was terecht. In de brief werd aangegeven dat het zorgbudget zou worden uitbetaald rond de 25ste van de maand. Door het tijdstip van de opmaak van de brief werd het zorgbudget echter nog niet meegenomen voor uitbetaling die maand. De uitbetaling werd de volgende maand uitgevoerd.

Vier klachten over het aangevraagde afbetalingsplan en verstuurde betalingsuitnodigingen bleken na onderzoek ongegrond.

Twee klagers hadden een verkeerd bedrag overgeschreven en vroegen om terugbetaling. De Vlaamse Zorgkas stort te veel betaalde bedragen één maal per maand terug. Indien het gaat om grote bedragen die moeten terugbetaald worden, wordt er twee maal per maand terugbetaald. In beide gevallen werd het te veel betaalde bedrag binnen de week terugbetaald.

Een klager had in het verleden de zorgpremie voor 2012 reeds betaald bij een andere zorgkas. Deze klacht bleek terecht na bevraging van de andere zorgkas. De betaling werd niet gemeld door de andere zorgkas. Het dossier werd correct gezet en het te veel betaalde bedrag werd terugbetaald.

Een mail van een lid over de wijziging van zijn bankrekeningnummer werd niet ontvangen. Er kon niet achterhaald worden of de mail effectief niet was ontvangen of in de map met ongewenste e-mails was terechtgekomen en vervolgens verwijderd. Het bankrekeningnummer werd gewijzigd.

- ***Bedenking***

Wie in een strafinstelling verblijft moet ieder jaar de zorgpremie betalen voor de Vlaamse sociale bescherming. Jaarlijks wordt deze doelgroep aangeschreven wat de nodige kosten met zich meebrengt, maar de effectieve premiebetaling is vrij laag. Gedetineerden kunnen evenwel geen boete opgelegd krijgen bij niet betaling van de zorgpremies. Nadat ze vrijkomen moeten ze wel alle achterstallige zorgpremies betalen. Iemand die in de gevangenis verblijft kan ondanks de premiebetaling geen zorgbudget krijgen. Daarom willen we vragen om de situatie van de gedetineerden binnen de Vlaamse sociale bescherming te evalueren.

- ***Ouderenzorg***

De woonzorglijn heeft in 2022 geen eerstelijnsklachten ontvangen.

- ***Eerstelijn***

Het team eerstelijn heeft in 2022 geen eerstelijnsklachten ontvangen.

- ***Geestelijke Gezondheid***

Het team geestelijke gezondheid en psychosociale revalidatie heeft in 2022 geen eerstelijnsklachten ontvangen.

- ***Algemene Ziekenhuizen***

Het team ziekenhuizen en fysieke revalidatie heeft in 2022 geen eerstelijnsklachten ontvangen.

- ***Thuiszorg***

Het team thuiszorg heeft in 2022 geen eerstelijnsklachten ontvangen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 694

### 7.4.4 VERBETERACTIES

#### *7.4.4.1 Vlaamse Sociale Bescherming*

– ***Inschaling aan de hand van de BelRAI Screener***

Sinds 1 juni 2021 werkt Vlaanderen met een nieuw meetinstrument, de BelRAI Screener (i.p.v. de BEL-profielschaal) om de zorgbehoevendheid te bepalen. De eerste maanden na de invoering heeft het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming vastgesteld dat er minder zorgbudgetten zwaar zorgbehoevenden op basis van de BelRAI Screener in de thuiszorg werden toegekend dan verwacht. Ook kreeg het agentschap verschillende klachten over weigeringen van het zorgbudget op basis van een negatieve BelRAI Screener.

Naar aanleiding van deze vaststelling is verder onderzocht welke redenen aan de basis liggen van het lager aantal toekenningen.

De belangrijkste reden van het lagere aantal bleek  hoe zorgbehoevenden scoren op de items iADL en ADL[6]. Op basis van eerder wetenschappelijk onderzoek werd een hogere score op deze items verwacht. Dit deed zich bij effectieve uitrol in de populatie niet voor. De afkapwaarde op de som van IADL en ADL is op basis van de verzamelde gegevens op populatieniveau van 6 naar 5,5 bijgesteld.  Deze rechtzetting is automatisch gebeurd, de zorgbehoevende moest hiervoor zelf niets doen.

Ook bij beroepen ingediend tegen een negatieve score op de BelRAI Screener, heeft de Vlaamse zorgkas in volgende gevallen het zorgbudget met terugwerkende kracht goedgekeurd:

- de BelRAI Screener waartegen een beroep werd ingediend, had een waarde tussen 5,5 en 6 punten op de som van de modules IADL en ADL, of;
- naar aanleiding van het beroep kreeg de zorgbehoevende een nieuwe score op de BelRAI Screener, met een waarde tussen 5,5 en 6 punten op de som van de modules IADL en ADL.

De eventueel betaalde dossiertaks, is in deze gevallen automatisch teruggestort.

– Verhoging zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden vanaf 1/01/2023

Het Agentschap VSB kreeg ook de klacht of vraag waarom het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden niet geïndexeerd wordt, zoals de sociale uitkeringen. Dit zorgbudget wordt inderdaad niet geïndexeerd. Wel is beslist om het bedrag op te trekken van 130 euro naar 135 euro per maand vanaf 1 januari ‘23. Hiermee bereiken we 268.307 personen met hoge zorgnoden.

- Gegevensstroom detentie

Er zijn ook twee klachten over de verplichting tot betaling van de zorgpremie voor gedetineerden. Zij zijn volgens de regelgeving verplicht de premie te betalen. Krijgt een gedetineerde een geldboete opgelegd, dan is deze boete niet verschuldigd als betrokkene gedetineerd was in de periode waarin de laatste herinnering van de zorgkas verstuurd is. Tot op heden kan de boete enkel kwijtgescholden worden mits indiening van een beroep, waarbij de periode van de detentie geattesteerd moet worden.

Vanaf september 2022 ontvangen de zorgkassen en Agentschap VSB een gegevensstroom van de FOD Justitie m.b.t. detentie. Deze stroom bevat de gegevens van personen die in een gevangenis verblijven en van personen die verblijven in inrichtingen of afdelingen tot bescherming van de maatschappij georganiseerd door de federale overheid (de stroom bevat dus geen gegevens over personen die verblijven in forensische psychiatrische centra georganiseerd door de federale overheid). De zorgkas zal de stroom gebruiken om zoveel mogelijk te vermijden dat de zorgkas een aangetekende brief verstuurt in het kader van de boete (opgelegd vanaf 2023). De premie zelf blijft verschuldigd maar kan dus niet meer in aanmerking komen voor een boete. Anderzijds zal ook Agentschap VSB de stroom gebruiken voor het kwijtschelden van geldboetes die reeds opgelegd zijn aan personen in detentie.

#### *7.4.4.2 Zorgkas*

- Opvolging verbeteracties 2021

Door de vele phishingmails in 2021 werd op de verso van de mailingbrieven volgende waarschuwing opgenomen: “Wees alert voor phishingmails. Leer verdachte berichten herkennen via de tips op www.safeonweb.be”.

Dit jaar werden 375 personen die in een collectieve schuldenregeling zitten op de hoogte gebracht dat ze ambtshalve werden aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas. Zij moeten geen zorgpremie betalen, maar kregen de nodige informatie over hun aansluiting en premiebetaling.

De rappelbrief aan Brusselaars werd inhoudelijk aangepast, zodat de brief nu enkel een herinnering is met de mogelijkheden die een Brusselaar heeft. Ook in de rappelbrief blijft het duidelijk dat de betaling van de zorgpremie niet verplicht is voor een Brusselaar.

- Verbeteracties

Een klager merkte op dat het onderwerp van de mail met de verwittiging dat er een bericht klaar staat in de ebox (“Vlaamse sociale bescherming”), te vrijblijvend was en niet aangaf dat het om een betalingsuitnodiging ging. Naar aanleiding van deze opmerking werd het onderwerp aangepast naar “Zorgpremie Vlaamse sociale bescherming”.

Er werden bijkomende maatregelen getroffen om te vermijden dat e-mails aan de Vlaamse Zorgkas in de map met ongewenste mails terechtkomen en deze map wordt frequenter opgevolgd.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 696

De brieven voor de toekenning van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden werden aangepast, zodat het voor de zorgbehoevende duidelijker is wanneer hij/zij de eerste uitbetaling effectief mag verwachten.

- Team algemene ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg

Naar aanleiding van moeilijke communicatie met intern en externe ombudsdiensten in 2021 en een bijhorende eerstelijnsklacht ten aanzien van het team algemene ziekenhuizen werd ter opvolging in 2022 overlegd met de Vlaamse ombudsdienst en de beroepsorganisaties van de ombudsdiensten. Doelstelling was hierbij om verdere problemen en bijhorende klachten in de toekomst vermijden en de onderlinge communicatie te verbeteren.

De communicatie loopt in deze sectoren stroef bij behandeling van tweedelijnsklachten door een complexiteit in de regelgeving (beroepsgeheim/privacyregelgeving). Om dit geen aanleiding meer te doen geven tot eerstelijnsklachten werd hierover communicatie ingepland. Hieruit bleek dat soms de communicatie vanuit het Agentschap als te aanvallend/formeel wordt ervaren. In het verlengde hiervan werden afspraken gemaakt om dit te verbeteren.

## 7.5 TWEEDELIJNSKLACHTEN

### 7.5.1 BEVINDINGEN

- Zorgberoepen

Het team zorgberoepen heeft in 2022 geen tweedelijnsklachten ontvangen.

- Infectieziekten en vaccinatie

Voor het team infectieziekten en vaccinatie werd er één tweedelijnsklacht ontvangen. De klacht had betrekking op een vaccinatie van een kind bij het CLB ondanks dat dit eerder geweigerd was door de ouders. Navraag werd gedaan bij het CLB naar de oorsprong van deze fout en de concrete verbeterstappen in de toekomst. De ouders werden hierover geïnformeerd.

- Milieugezondheidszorg

Er waren voor milieugezondheidszorg geen tweedelijnsklachten.

- VSB

Er zijn 19 tweedelijnsklachten ingediend bij Agentschap VSB in 2022.
15 van deze klachten betreffen eenzelfde onderneming van mobiliteitshulpmiddelen. N.a.v. deze klachten heeft Agentschap VSB Zorginspectie ingeschakeld, en kreeg de onderneming een geldboete opgelegd.

Eén klacht gaat over een verstrekker van mobiliteitshulpmiddelen, waarbij Agentschap VSB eveneens Zorginspectie heeft ingeschakeld en op basis van de vaststellingen de nodige maatregelen getroffen heeft.
Twee van de overige klachten handelen over zorgkassen, en zijn voor verdere opvolging aan de desbetreffende zorgkas bezorgd. De laatste klacht gaat over de dienstverlening van de sociale dienst van een ziekenfonds. Ook die klacht is voor verdere opvolging doorgestuurd naar de Ombudsdienst van het ziekenfonds in kwestie.

- Ouderenzorg

Er waren voor ouderenzorg in 2022 430 klachten en 1332 vragen. Voor meer informatie verwijzen we graag naar het apart rapport van de woonzorglijn.

- Eerstelijn

Het team eerstelijn ontving 51 tweedelijnsklachten in 2022. Elk van deze klachten had echter betrekking op een materie die niet tot het bevoegdheid van het Agentschap behoord. Het gaat doorgaans over de volgende topics:

- beroepsuitoefening door (huis)artsen;
- gebrek aan toegankelijkheid van (huis)artsen;

De klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde diensten, namelijk;

- de orde der artsen;
- de Federale ombudsdienst rechten van de patiënt;
- RIZIV.

- Geestelijke Gezondheid

Het team geestelijke gezondheid ontving in 2022 26 tweedelijnsklachten.

De meeste klachten die werden ontvangen in 2002 hadden betrekking op de psychiatrische ziekenhuizen. In 2022 had ongeveer de helft van deze klachten betrekking op het medisch handelen van een arts. De klachtindieners werden doorverwezen naar de orde der artsen. Daarnaast hebben de klachten vaak betrekking op de continuïteit van zorg (o.a. ontbreken van nazorg) en het betrekken van de context tijdens een opname.

Het aantal klachten over de overige sectoren (PVT, IBW, revalidatievoorzieningen en CGG) is zeer beperkt. Sommige klachten hebben betrekking over de dienstverlening van specialisten met een eigen praktijk (privé-psychiaters, psychologen,…).

Klachtindieners worden in eerste instantie gevraagd om contact op te nemen met de externe/interne ombudsfunctie. Indien deze ombudsdiensten hen onvoldoende kunnen verder helpen of men niet tevreden is met de uitkomst van het klachtonderzoek, kan men terug contact opnemen met het agentschap.

Vroeger werden de klachten die binnenkomen via het kabinet, voor behandeling doorgestuurd naar het agentschap. Deze klachten worden momenteel zelf behandeld door het kabinet. Hierdoor hebben we voor onze sectoren geen zicht meer op het aantal klachten, gericht aan de minister.

- Algemene Ziekenhuizen

Team algemene ziekenhuizen ontving in 2022 102 aantal tweedelijnsklachten.

De tweedelijnsklachten die binnenkomen over de werking van de ziekenhuizen hebben doorgaans betrekking over de specifieke kwaliteit van de geleverde zorg, de uitoefening van patiëntenrechten of de facturatie. Voor de analyse van deze klachten is het Zorg en Gezondheid niet bevoegd. Waardoor de klachten doorgaans behandeld worden door een doorverwijzing naar de bevoegde en geschikte diensten, namelijk:

- ombudsdiensten van ziekenhuizen voor de behandeling van klachten m.b.t. de uitoefening van patiëntenrechten;
- facturatiedienst van het ziekenhuis voor vragen m.b.t facturatie;
- ledenvereniging mutualiteit m.b.t. facturatie; en
- orde der artsen m.b.t. uitoefening van de geneeskunde en specifieke klachten over de houding van artsen.

Wanneer tweedelijnsklachten een alarmbel doen rinkelen worden zij overgemaakt aan zorginspectie.

Wat betreft het Niet Dringend Liggend Ziekenvervoer (NDLZ) gingen de klachten in het verleden voornamelijk over de (onverwacht hoge) facturen. Aan meerdere ziekenhuizen is nogmaals een brief van de minister gestuurd om patiënten tijdig (voor het vervoer) te informeren over de te verwachten kosten. Ziekenwagendiensten moeten ook vooraf een redelijke inschatting van de kost van het vervoer kunnen geven, als daarnaar gevraagd wordt.

Dit jaar waren er nog klachten over facturen, maar de klachten dit jaar gaan vooral over het (nog) geen vergunning hebben gevraagd/niet naleving van de vergunningsvoorwaarden. Ziekenwagendiensten worden hierop dan aangesproken.

- Thuiszorg

Er waren in 2022 voor thuiszorg 41 tweedelijnsklachten en 13 vragen en doorverwijzingen.

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 en de bejegening door het begeleidend personeelslid/de begeleidende personeelsleden;
- de flexibiliteit rond de planning;
- de continuïteit van de geboden hulp- en dienstverlening;
- (gebrek aan) vervangingen bij afwezigheden;
- de vele wisselende zorgverleners; en

- de communicatie met de regioverantwoordelijken.

Daarnaast heeft het team thuiszorg ook verscheidene klachten ontvangen van diensten voor thuisverpleging, voornamelijk over het gedrag van verpleegkundigen, de continuïteit en kwaliteit van de geboden zorg.

Het aantal klachten neemt gestaag toe, net als de omvang/complexiteit van de klachten. Het gebrek aan personeel, fusies van thuiszorgdiensten, de vergrijzing van de bevolking (dus ook meer mensen die beroep doen op thuiszorg), de zorgzwaarte van de gevraagde thuiszorg, de privatisering en het toegenomen individualisme (minder sociaal netwerk) zijn enkele mogelijke redenen van de toename aan klachten.

Het lijkt een tendens die zich ingezet heeft en waarvan we verwachten dat die nog gaat toenemen.
De tijdsinvestering die nodig is om klachten te behandelen neemt dus ook toe.

Bij het behandelen van deze klachten wordt er steeds nagegaan of er reeds klacht is ingediend bij de ombudsdienst van de voorziening als die er is. Indien dit niet het geval is, wordt geprobeerd om de klager toch aan te sporen eerst een klacht in te dienen bij de voorziening zelf of bij de ombudsdienst om zo onderling tot een oplossing te komen.

Het komt voor dat de klager dit niet wil. Dan neemt de klachtenbehandelaar zelf contact op met de klachtenbehandelaar van de voorziening of met de ombudsdienst Op deze manier probeert de klachtenbehandelaar met de klager enerzijds en de voorziening anderzijds tot een oplossing te komen.

Er wordt ook altijd vermeld in de communicatie dat als men niet tevreden is over de afhandeling van de klachtenprocedure of als men de klacht niet opneemt, men altijd opnieuw contact mag opnemen, zodat we kunnen nagaan wat de reden is en om indien nodig een opdracht voor Zorginspectie uit te schrijven. De klager kan dit eventueel op anonieme wijze doen, maar dit maakt de klachtenbehandeling een pak minder evident (minder concreet).

Wanneer er tekorten uit het verslag naar boven komen, vraagt team thuiszorg de voorziening een remediëringsplan op te stellen. Als administratie volgt team thuiszorg de uitvoering van dit remediëringsplan verder op. Bij meer complexere, onduidelijke of heel acute klachten of bij infovragen over klachten en procedures wordt er contact opgenomen met de klachtindiener om meer duiding te vragen of om hun klachten te capteren en te bekijken wat er kan gebeuren.

## 7.6 VERBETERACTIES

- Team algemene ziekenhuizen en GGZ

De externe ombudsdiensten GG en vele interne ombudsdiensten van ziekenhuizen weigeren momenteel om cruciale informatie te delen met het agentschap. Het beroepsgeheim, de privacyreglementering en het gebrek aan bevoegdheid van het agentschap Zorg en Gezondheid om deze informatie op te vragen, wordt hier als een juridisch correct tegenargumentatie aangehaald.

Zorg en Gezondheid heeft reeds contact genomen met het Departement WVG en Zorginspectie om deze juridische problemen aan te kaarten. Vooropgesteld wordt om de regelgeving rond deze informatieverzameling verder te verduidelijken en bekrachtigen ten aanzien van deze nieuwe entiteit en zijn klachtenbehandelaars.

- Team Thuiszorg

Vanuit het team thuiszorg worden de volgende verbeteracties in de toekomst vooropgesteld:

- een standaardformulier uitwerken zodanig dat de nodige gegevens worden aangeleverd om de klacht te behandelen. Dit formulier zou algemeen toegankelijk moeten gemaakt worden.
- voor thuiszorgklachten een uniform registratie-, inspectieaanvraag- en opvolgingssysteem, in overeenstemming met ouderenzorg uitwerken; en
- verdere mogelijkheden onderzoeken en kijken hoe de bereikbaarheid voor klachten kan verbeterd worden, bv. via een uniform telefoonnummer, door de uren van telefonische bereikbaarheid duidelijker aan te geven.

Ook deze verbeteracties zullen moeten gekaderd worden in de werking van de nieuwe entiteit en meer specifiek zijn klachtenwerking.

# 8 DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

## 8.1 KLACHTEN 2022

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.

### 8.1.1 KLACHTENBEELD 2022

#### *8.1.1.1 TABEL WEERGAVE*

*Tabel bijgewerkt tot en met 30/11/2022*

| **EERSTE LIJN** | |
|---|---|
| aantal klachten eerste lijn | 26 |

| | |
|---|---|
| aantal klachten eerste lijn (personeel) | 0 |
| aantal klachten die doorverwezen worden buiten WVG | 10 |
| aantal klachten die ingetrokken worden | 1 |
| aantal klachten die stopgezet worden | 0 |
| aantal klachten  Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling | 0 |
| **Totaal aantal klachten eerste lijn** | **37** |
| aantal klachten ontvankelijk | 28 |
| aantal klachten niet- ontvankelijk | 9 |
| niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen | 5 |
| niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem) | 1 |
| niet-ontvankelijk andere | 3 |
| **Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten** | **37** |
| aantal klachten gegrond | 12 |
| aantal klachten ongegrond | 24 |
| waarvan aantal klachten betwist | 1 |
| **Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten** | **36** |
| aantal klachten opgelost (of deels opgelost) | 31 |
| aantal klachten niet-opgelost | 6 |
| **Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten** | **37** |
| | |
| doorlooptijd: gemiddeld | 30 |
| aantal dossiers beantwoord binnen de 45 dagen (0-45 dagen) | 31 |
| aantal dossiers beantwoord tussen de 45 dagen en de 90 dagen | 3 |
| aantal dossiers waar meer dan 90 dagen nodig was om te beantwoorden | 3 |

| **TWEEDE LIJN** | |
|---|---|
| aantal klachten interne tweede lijn | 0 |
| aantal klachten die ingetrokken worden | 0 |
| aantal klachten die stopgezet worden | 0 |
| aantal klachten  Interne tweedelijn Conciliërende klachtenbehandeling | 3 |
| **Totaal aantal klachten tweede lijn** | **3** |
| | |
| aantal klachten ontvankelijk | 3 |
| aantal klachten niet- ontvankelijk | 0 |
| niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen | 0 |
| niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem) | 0 |
| niet-ontvankelijk andere | 0 |
| **Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten** | **3** |
| aantal klachten gegrond | 3 |
| aantal klachten ongegrond | 0 |
| waarvan aantal klachten betwist | 0 |
| **Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten** | **3** |
| aantal klachten opgelost (of deels opgelost) | 3 |
| aantal klachten niet-opgelost | 0 |
| **Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten** | **3** |
| | |
| doorlooptijd: gemiddeld | 78 |
| aantal dossiers beantwoord binnen de 45 dagen (0-45 dagen) | 1 |
| aantal dossiers beantwoord tussen de 45 dagen en de 90 dagen | 0 |
| aantal dossiers waar meer dan 90 dagen nodig was om te beantwoorden | 2 |

In totaal zijn er 40 klachten behandeld in de afgelopen termijn, 37 klachten in eerste lijn en drie klachten in tweede lijn.
Van de 37 klachten werd er 1 ingetrokken en waren er 10 doorverwijzingen buiten het beleidsdomein WVG.
26 klachten werden eerstelijn behandeld. In eerstelijn gaat het vooral over klachten rond klachtinspecties en in tweedelijn uitsluitend over klachten over CAW’s

Er zijn vooral veel doorverwijzingen binnen het beleidsdomein. Deze aantallen zijn niet in bovenstaande cijfers opgenomen, omdat de registratie gebeurt door de entiteit die de klacht behandelt.

### 8.1.2 OPVALLENDE PUNTEN

Van de 26 behandelde klachten eerste lijn, was het grootste deel voor Zorginspectie.

Er zijn dit jaar 19 (15 + 4) klachten binnengekomen voor Zorginspectie. De ontvangen klachten zijn vaak naar aanleiding van een klachtinspectie in een voorziening. Opvallend ook (i.t.t. andere jaren) is dat de klachtindiener niet steeds de voorziening of geïnspecteerde is. Het merendeel van de klachtindieners dit jaar waren burger, patiënten, cliënten, …

Opvallend, zeker naar de 2de helft van het jaar, werd de toon van de klachtindiener zeer scherp. In meerdere klachten wordt het verwijt gesteld dat de inspecteur 'vooringenomen' is 'niet-objectief' gehandeld heeft. Vervolgens wordt er vaak een verwijtende toon aangenomen dat kadert in de toen heersende media aandacht. Dit had vaak een zware impact op de desbetreffende inspecteur.

De CAW's hebben hun klachtenprocedure geharmoniseerd en beter gecommuniceerd. In een uiterst beperkt aantal klachten werd vastgesteld dat de procedure nog niet altijd correct verlopen is. Dit werd ook meegegeven aan de CAW's. In essentie volgen zij nu grotendeels de beproefde principes van het bestuurdecreet.

### 8.1.3 VERBETERACTIES 2023

#### *8.1.3.1 GEFORMULEERDE VERBETERACTIES:*

- Nazorg en ondersteuning bieden aan het eigen personeel

In de praktijk heeft een klacht vaak grote impact op de inspecteur tegen wie deze klacht gericht is. Dit heeft gevolgen voor het functioneren en het welbevinden. Vanuit Zorginspectie dienen wij actie te ondernemen om ervoor te zorgen dat de beklaagde 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.

- Antwoord 2022: in samenwerking met HR werd er een (korte) richtlijn opgemaakt voor inspecteurs i.v.m. het omgaan met klachten (en verwijten)

- 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 geen formele middelen. Dus er zal een andere manier moeten gevonden 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 voortzetten of beïnvloeden. Hiervoor stellen wij aan de directieraad van het Departement WVG een werkwijze voor nadat we dit met andere klachtendiensten binnen het beleidsdomein en tevens ook met de Vlaamse Ombudsdienst afgestemd hebben.

- Antwoord 2022: uit de klachten van 2022 blijkt dit fenomeen veel minder plaats gevonden te hebben.
  Wel hebben we kunnen vaststellen dat de klachtenbehandeling in eerstelijn, de klachtinspecties die aangevraagd worden nav klachten een belangrijke instrument zijn in de handhaving van de kwaliteit van de zorg. In de verdere beleidsontwikkeling zullen deze aspecten meegenomen worden.
-

## 8.2 LOPENDE VERBETERACTIES

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in zijn jaarverslag zijn vraag rond openbaarheid van de inspectieverslagen herhaald. De minister heeft aangekondigd dat voor WZC dit vanaf november 2021 systematisch zal gebeuren en dat er voor de kinderopvang een regeling zal komen. Enkel de inspectieverslagen zijn slechts een element in de handhaving van de erkenningsvoorwaarden. Dus dat zal steeds goed gekaderd moeten worden. Bovendien moeten we als beleidsdomein ook nadenken over de manier hoe we de gebruikers kunnen informeren over de kwaliteit van onze zorgvoorzieningen.

De **actieve openbaarheid** is verder uitgebouwd in 2022. In maart 2022 werden de inspectieverslagen van de woonzorgverslagen actief openbaar, vanaf 19 december 2022 werden de inspectierapporten van de kinderopvang actief openbaar. https://www.departementwvg.be/zorginspectie-inspectieverslagen-en-openbaarheid Hierdoor staan al veel inspectieverslagen online. Het gaat onder andere om de meest recente inspectieverslagen van ziekenhuizen, centra voor geestelijke gezondheidszorg, psychiatrische ziekenhuizen en woonzorgcentra en de inspectierapporten van de kinderopvang. Er is een project goedgekeurd waarbij deze informatie ook zal opgenomen worden in de Sociale Kaart.

In het nieuwe voorontwerp van kwaliteitsdecreet zijn bepalingen opgenomen die de ketenbenadering van de klachtenbehandeling in eerstelijn en tweedelijn continueren. Art 4 §5 bepaalt het volgende:”Elke voorziening is verantwoordelijk voor het waarborgen van een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling, waarbij bemiddeling een expliciete plaats krijgt. De Vlaamse Regering kan de regels bepalen waar een kwaliteitsvolle klachtenbemiddeling en -behandeling aan beantwoordt.” De klachtenbehandeling en -bemiddeling zal dus verder geconcretiseerd moeten worden via uitvoeringsbesluit(en) van het nieuwe decreet.

Als eerste stap in die richting is de uitbreiding van de Sociale Kaart voorzien (Relanceproject)  In de Sociale Kaart zal voorzien worden dat voorzieningen hun klachtensysteem zelf kunnen publiceren. Dit is meteen de basisvoorwaarde voor de toeleiding naar de juiste informatie voor de zorggebruiker. Er wordt verder onderzocht of we telefonische ondersteuning door 1700 kunnen laten opnemen.

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.

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. CAW heeft ingezet op een verbetering van hun klachtenprocedure https://www.caw.be/over-het-caw/niet-tevreden/ Meer informatie over deze klachtenprocedure staat in hun folder.

In de geest van oplossingsgerichte benadering probeert het departement invulling te geven aan terechte klachten in het kader van de kwaliteitszorg van het departement.

### 8.3 PROCEDUREWIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2022

Aan de werkwijze an sich zijn geen aanpassingen doorgevoerd. De communicatie op het internet en het klachtenformulier hebben de procedure meer helderder gemaakt. Er werd ook ingezet op de correcte doorverwijzing op Vlaanderen.be waar er voorheen voor alle klachten over welzijns- en zorgvoorzieningen naar het departement werd gelinkt, terwijl direct naar de agentschappen kan doorverwezen worden.

# 9 KABINETTEN VAN DE MINISTERS BEVOEGD VOOR WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Klachtenrapport 1 december 2021 tem 30 november 2022

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. Over de ontvangen voorstellen of meldingen voorzien in afdeling 4 van het bestuurdecreet.

Tot mei 2022 was de bevoegdheid armoedebestrijding bij hetzelfde kabinet als de bevoegdheden voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, namelijk het kabinet van minister Beke. Daarna verschoof de bevoegdheid armoedebestrijding naar minister Dalle.

De kabinetten pasten 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.
De kabinetten kregen zelf geen klachten over de werking van het kabinet.

/ rapport

Vlaanderen
is zorg

# JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2022

Klachten over ouderenzorg / 30.01.2023

AGENTSCHAP
ZORG &
GEZONDHEID

## Inhoudstafel


| | | |
|---|---|---|
| 1 | De Woonzorglijn in 2022 | 3 |
| 2 | Klachten in 2022: kerncijfers | 4 |
| **2.1** | **Gegronde vs. ongegronde deelklachten** | **5** |
| **2.2** | **Oplossingen voor gegronde deelklachten** | **6** |
| 3 | De inhoud van de deelklachten | 7 |
| 4 | Vergelijking met vorige jaren | 10 |
| **4.1** | **Evolutie totaal aantal kLachten** | **10** |
| 5 | Wat doet de Woonzorglijn met een klacht? | 11 |
| **5.1** | **Onderzoek door de Woonzorglijn** | **11** |
| **5.2** | **Onderzoek door Zorginspectie** | **12** |
| **5.3** | **Gegrond of ongegrond** | **12** |
| **5.4** | **Verslaggeving en oplossing** | **12** |
| 6 | Bijlage 1: definities | 14 |





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 709

# 1 De Woonzorglijn in 2022

De werking van de Woonzorglijn is in 2022 genormaliseerd na twee jaren met ook hier veel vragen en klachten rond COVID-19. Het aantal klachten en vragen rond COVID-19 is in de loop van het jaar sterk gedaald. Het aantal oproepen blijft echter zeer hoog ten opzichte van 2019. Het is heel duidelijk dat er meer vragen en klachten zijn rond de kwaliteit van de zorg in zijn geheel.

De Woonzorglijn heeft in 2022 2.291 vragen en klachten ontvangen. Dat is een stijging ten opzichte van 2021 waar we 1.762 vragen en klachten ontvingen (30%). Ten opzichte van 2019 (het laatste jaar zonder COVID-19) is dit meer dan een verdubbeling.

Het team van de Woonzorglijn werd dit jaar uitgebreid met een halve VTE om de bijkomende vragen en klachten te behandelen. Dit brengt het totaal aantal medewerkers op vijf (of 4,2 VTE).

De vragen en klachten die we in 2022 hebben ontvangen, waren over het algemeen zeer complex.

De Woonzorglijn blijft zoveel als mogelijk zelf klachten 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.

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.

## 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 allerhande 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 .



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 710

# 2 Klachten in 2022: kerncijfers

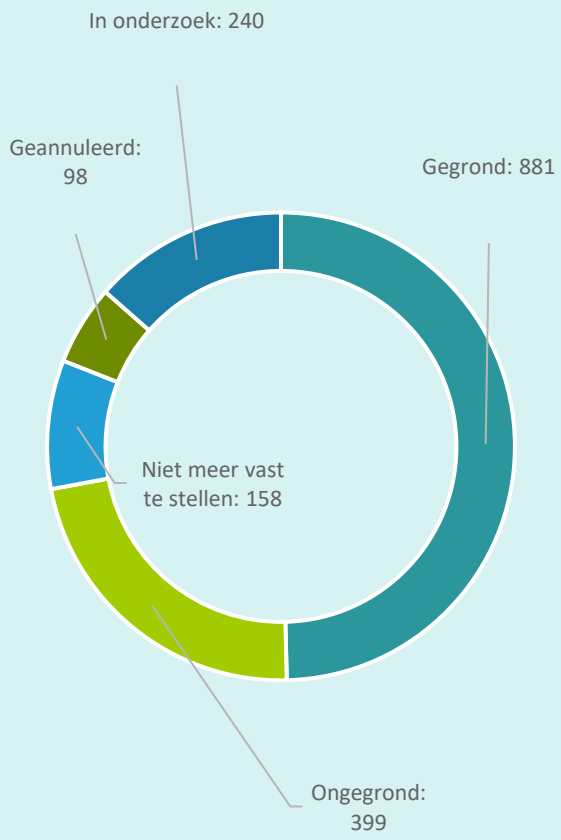
De Woonzorglijn ontving in 2022:

- **600 klachten (430 in 2021)**;
- de klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 1.776 **deelklachten** (781 in 2021)
- voor 83% van de deelklachten gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht **verder te onderzoeken;**
- Iets meer dan de helft van de deelklachten die onderzocht werden via een inspectie, bleek **gegrond** (zie volgend grafiek, 4.1).



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 711

## 2.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN




**49%** van de 1.776 deelklachten bleek na onderzoek **gegrond.** Gegrond betekent dat er een inbreuk is vastgesteld op de erkenningsvoorwaarden.

**22%** van de 781 deelklachten was **ongegrond**. Een klacht kan ongegrond zijn om verschillende redenen:

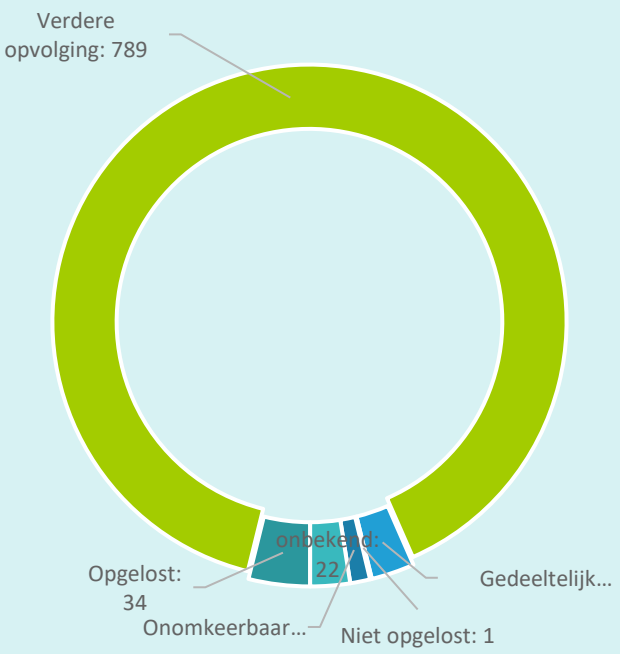
- een klacht kan het gevolg zijn van een **eenmalige** gebeurtenis, zonder dat er een structureel probleem of tekort is;
- de **verwachting** van een bewoner of familielid van hoe iets moet zijn, kan anders zijn dan wat in de regelgeving staat;
- een klacht kan gaan over een **subjectieve beleving,**

bijvoorbeeld de smaak van het eten. Het is dan soms moeilijk om te kunnen vaststellen dat een erkenningsvoorwaarde is geschonden.

Ten opzicht van 2021 zien we een stijging van het aandeel van de gegronde deelklachten.

240 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.

## 2.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN



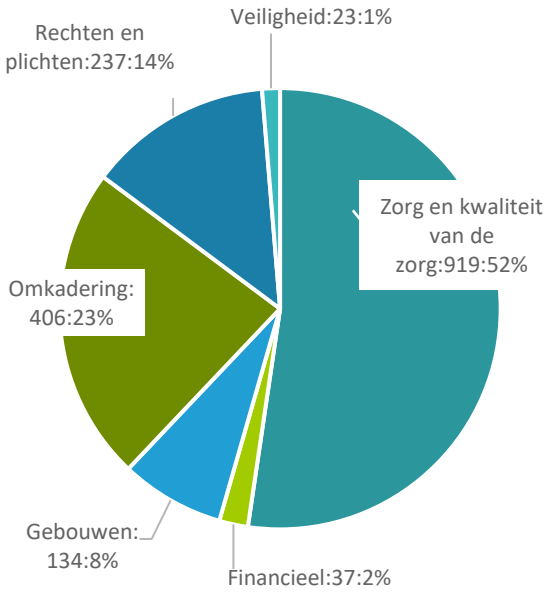

Bij de 789 gegronde klachten moet het woonzorgcentrum actie ondernemen om de oorzaak van de klacht op te lossen en opnieuw te **voldoen aan de erkenningsvoorwaarden**.

Bij 34 deelklachten kan het woonzorgcentrum aantonen dat de oorzaak van de klacht intussen was **opgelost**. Vorig jaar waren dit er 107, maar in 2020 vijf.

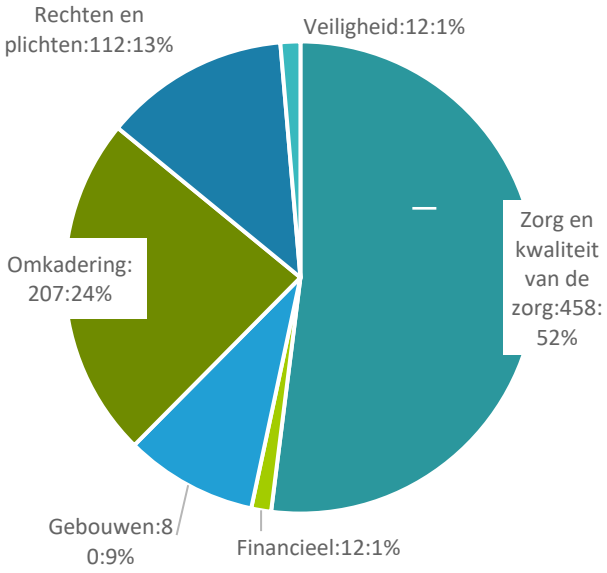
Bij 789 deelklachten heeft het woonzorgcentrum met een **remediëringsplan** verduidelijkt welke stappen het wanneer zal zetten om de oorzaak van de klacht op te lossen. Op het ogenblik dat de oplossing bereikt is, moet het woonzorgcentrum dit aantonen aan Zorg en Gezondheid. Soms volgt een opvolginspectie.

# 3 De inhoud van de deelklachten

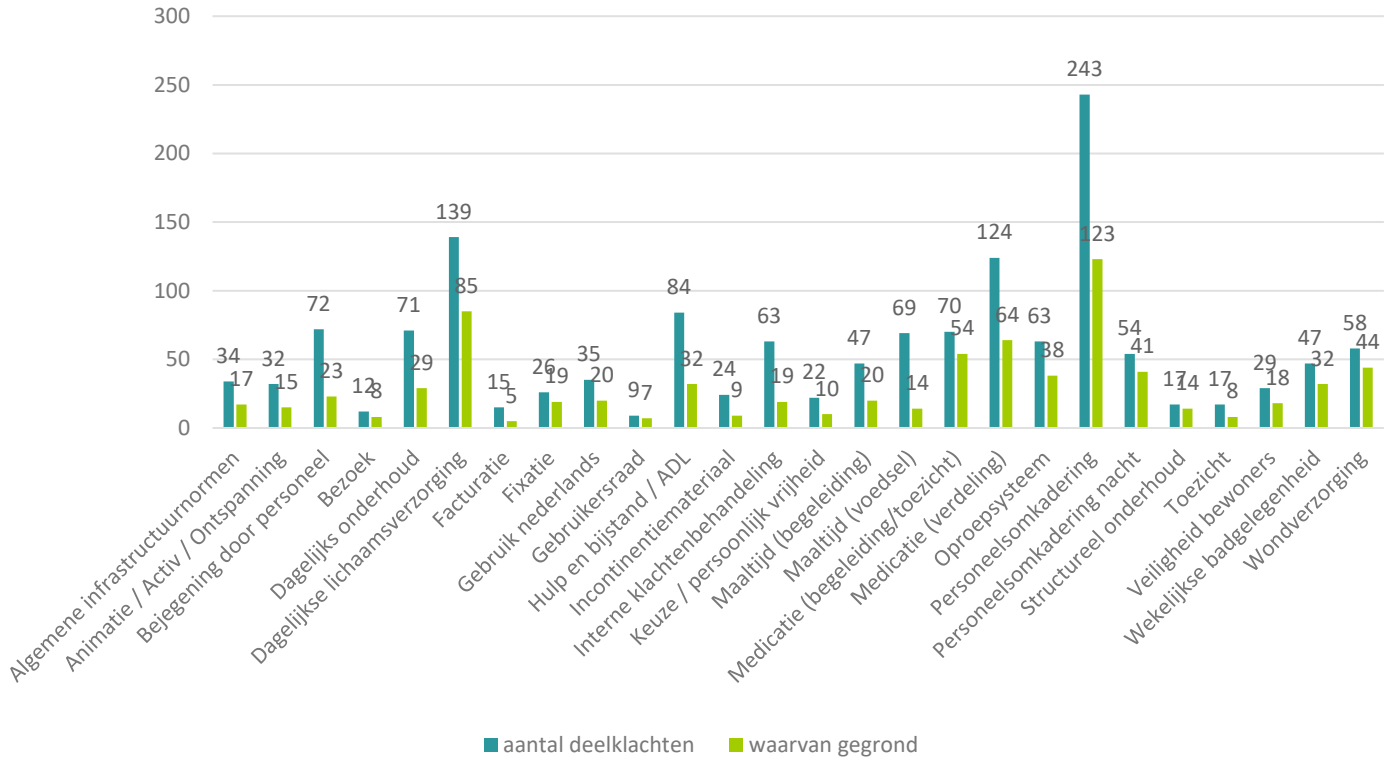
**Aantal deelklachten per hoofdthema (781)**




**Aantal gegronde deelklachten per hoofdthema (354)**



## Aantal deelklachten en gegronde deelklachten per subthema




- Enkel subthema's met minstens vijf gegronde deelklachten, zijn opgenomen.
- Voor een definitie van deze subthema's, zie addendum.

## Waarover gingen de deelklachten?

Zoals de voorbije jaren gaan meer dan de helft van de deelklachten (919), of ze nu gegrond zijn of niet, over **de zorg en kwaliteit van de zorg** in de woonzorgcentra:

- de meeste deelklachten (139) gaan over **dagelijkse lichaamsverzorging**: het wassen, de lichaamshygiëne en het verzorgen van de bewoner. Meer dan de helft daarvan is gegrond (85);
- het aantal klachten over de **verdeling van medicatie** blijft nog steeds hoog na vorig jaar (124). Meer dan de helft is gegrond (64). Samengenomen met het aantal klachten over **de begeleiding en het toezicht** op de medicatie (70, waarvan 54 gegrond) zorgt dit toch voor een zeer hoog aantal klachten;
- ook de deelklachten over de **het dagelijks onderhoud** komen regelmatig terug (71).

Het aandeel van de klachten rond **omkadering in de woonzorgcentra** is verder gestegen nadat het vorig jaar al verdubbeld was. Vorig jaar ging twee op tien van de deelklachten hierover. Dit jaar bedraagt het aandeel ervan 25%.

- 243 deelklachten over de personeelsomkadering, nl. het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Iets meer dan de helft hiervan is gegrond bevonden;
- Er waren ook 54 klachten over de personeelsomkadering ’s nachts, waarvan 41 gegrond bevonden werden;
- Het aantal klachten rond bejegening door het personeel is ook sterk gestegen ten opzicht van vorige jaren (72);
- Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

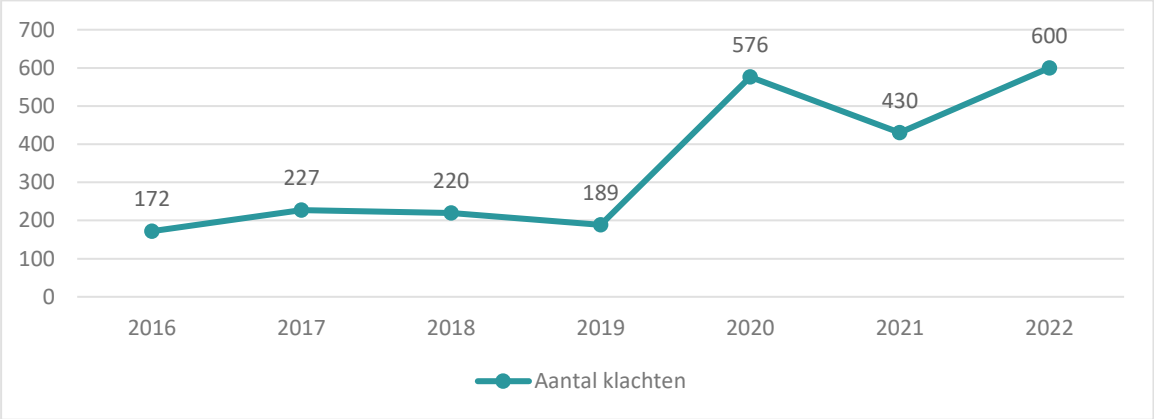
Verder zijn er behoorlijk wat klachten over **rechten en plichten (237)**. Een groot aantal van deze klachten hebben betrekking op de interne klachten behandeling (63).



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 716

# 4 Vergelijking met vorige jaren

## 4.1 EVOLUTIE TOTAAL AANTAL KLACHTEN




Het aantal klachten is het hoogste aantal ooit. 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 toenemende zorgzwaarte** van bewoners in een woonzorgcentrum . Dit brengt soms **zwaardere en complexere zorgproblemen** met zich mee, wat een grotere inspanning vraagt van het woonzorgcentrum. Deze bijkomende inspanning vergroot de kans om niet te voldoen aan de verwachtingen van de bewoner of zijn familie;
- het feit dat het beroep van verpleeg- en zorgkundigen een knelpuntberoep is. De pandemie heeft daarenboven nogmaals een extra impact gehad op het personeelsbestand.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 717

# 5 Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?

## 5.1 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 ouderenzorgvoorzieningen moeten

*"Elke ouderenvoorziening moet ook zelf een laagdrempelige klachtenprocedure hebben"*

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 ouderenzorg-voorziening 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



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 718

bezorgen. Een voorbeeld van zo'n klacht is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is. Indien dit zo blijkt te zijn kan ze 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.

## 5.2 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.

## 5.3 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/familielid bijvoorbeeld een klacht indienen omdat hij het gevoel heeft dat er onvoldoende personeel is, maar uit inspectie kan dan blijken dat er voldoende personeel in dienst is om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden. De inspectie kijkt daarbij niet alleen naar het aanwezige personeel op het moment van de inspectie, maar ook naar uurroosters en contracten.

## 5.4 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



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 719

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 remediëringsplan aantonen dat het de tekorten zal aanpakken en zijn kwaliteit zal verbeteren. Het Agentschap Zorg en Gezondheid gaat daarvoor in gesprek met de directie, die een actie- en verbeterplan moet voorleggen, waarvan de uitvoering kan gecontroleerd worden door Zorginspectie.

Gegronde klachten zijn "**opgelost**" als de voorziening aan Zorg en Gezondheid kan aantonen dat de vastgestelde tekorten adequaat zijn verholpen (bijvoorbeeld door het aanwerven van extra personeel of door het opstellen van een betere procedure). Niet alle tekorten kunnen meteen opgelost worden. De aanwerving van extra personeel bijvoorbeeld kan tijd vragen. De voorziening moet dan in zijn remediëringsplan verduidelijken welke stappen het wanneer zal zetten en op het moment dat de

### 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 bevraagd worden, zoals een aannemer, een leverancier of een onderhoudsdienst.

Zorginspectie probeert in de eerste plaats objectieve, aantoonbare vaststellingen te doen via gesprekken, door te observeren tijdens een rondgang in de voorziening en door documenten te bekijken zoals verslagen, facturen, attesten, enz.

Zorginspectie kan echter niet altijd achterhalen wat er precies gebeurd is, bijvoorbeeld in het geval van een eenmalige gebeurtenis. Zorginspectie zal dan nagaan of een dergelijk voorval nog kan plaatsvinden of zich eveneens bij andere bewoners voordoet. Zorginspectie probeert dan de vraag te beantwoorden of een bepaalde toestand blijft voortbestaan en mogelijks leidt tot een gevaarsituatie, die we moeten opvolgen of voorkomen.

**Klachten over een subjectieve beleving**, zoals over de smaak van het eten of de aangeboden animatie, enz. zijn moeilijker vast te stellen. Via het overlopen van de menu's, de programmatie van de georganiseerde activiteiten, de notities in de persoonlijke dossiers, en eventueel een rondvraag bij 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 720

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.

# 6 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 voorzienig zelf;



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 721

- **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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 722

# Rapportages zorgkassen

VSB-01-190830

# 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?**

159 klachten in de periode 01/01/2022 tot en met 31/12/2022

**2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?**
*Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.*

5.7 dagen

**3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.**

| | |
|---|---|
| ☐ aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: | 158 |
| ☐ aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: | 1 |

**4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?**

31

**5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.**

| | |
|---|---|
| ☐ al eerder klacht ingediend: | 6 |
| ☐ niet alle beroepsprocedures aangewend: | / |
| ☐ geen belang: | 1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ☐ | anonieme klacht: | / |
| | ☐ | klacht over beleid en regelgeving: | 24 ( klacht over negatieve belraiscore) |

**6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

| | |
|---|---|
| | 128 |

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ☐ | aansluiting: | / |
| | ☐ | zorgpremie: | 76 |
| | ☐ | zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: | 37 |
| | ☐ | zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: | 8 |
| | ☐ | zorgbudget voor mensen met een handicap: | 1 |
| | ☐ | mobiliteitshulpmiddelen: | 6 |
| | ☐ | woonzorgcentra | / |
| | ☐ | andere: | / |

**8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

| | |
|---|---|
| | **<u>Zorgpremie:</u>** klachten over<br><br>Het ontbreken van een overschrijvingsstrook bij de brief opvragen zorgpremie<br>Foutieve/onvoldoende informatie over betalings- en boeteproces<br>Niet ontvangen of foutieve betalingsuitnodiging premie/rappel<br>Duurtijd terugstorten dubbel betaalde zorgpremie<br>Het al dan niet moeten betalen van de zorgpremie |
| | **<u>Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden</u>** : klachten over<br><br>Verloren documenten<br>Doorlooptijd beslissing dossier<br>Niet tijdig gestort zorgbudget<br>Uitbetaling op foutief rekeningnummer<br>Beslissingsbrief niet ontvangen<br>Onduidelijkheden/ontevredenheid bij indicatiestellingen op basis van het inschalingsinstrument (BelRAI Screener) waarbij de vereiste score niet behaald<br>Onduidelijke communicatie over tijdstip indicatiestelling<br>Algemene bereikbaarheid CM-Zorgkas |
| | **<u>Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood</u>**: klachten over<br><br>Foutieve/onvoldoende informatieverstrekking<br>Herziening van het budget/terugvordering<br>Beslissingsbrief niet of veelvuldig ontvangen |
| | **<u>Zorgbudget voor mensen met een handicap:</u>**<br><br>Geen gegronde klachten |

| | |
|---|---|
| | **Mobiliteitshulpmiddelen**: Klachten over<br><br>Doorlooptijd van een dossier<br>Onduidelijkheid (opleg) aankoop mobiliteitshulpmiddel door verstrekker<br>Weigering mobiliteitshulpmiddel |

**9 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.**
*Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om situaties van 'woord-tegen-woord' of wanneer de feitelijke toedracht niet meer te achterhalen valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ☐ | gegrond: | 40 |
| | ☐ | deels gegrond: | 9 |
| | ☐ | ongegrond: | 79 |
| | ☐ | betwist: | 0 |

**10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ☐ | niet correcte beslissing: | 6 |
| | ☐ | te lange behandeltermijn: | 12 |
| | ☐ | ontoereikende informatieverstrekking: | 22 |
| | ☐ | onvoldoende bereikbaarheid: | 3 |
| | ☐ | onheuse bejegening: | |
| | ☐ | andere: | 6 |

**11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ☐ | opgelost: | 46 |
| | ☐ | deels opgelost: | 1 |
| | ☐ | niet opgelost: | 2 |

## Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas

**12 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?**

***Aansluiting en zorgpremie***
*Collega's frontoffice en contactcentra zijn onvoldoende op de hoogte van onze regelgeving en processen*
- De stafmedewerker bezorgt in samenspraak met de kennisbeheerders van het ziekenfonds een duidelijke en heldere communicatie naar de frontoffice en de contactcentra m.b.t. de premiemailing, de rappels en de

boete en dit via de doelgroepenpagina's die sinds midden 2022 door CM-Zorgkas in gebruik werden genomen.
- De FAQ werd geoptimaliseerd.

*Onze leden begrijpen onze brieven niet goed*
- We zorgen voor een heldere communicatie naar onze leden aan de hand van duidelijke brieven. We doen dit in samenwerking met Heerlijk Helder.

*Het ontbreken van de SEPA-strook*
- We kunnen op vraag van het lid een factuur met overschrijvingsstrook bezorgen

*Het niet ontvangen van de brieven m.b.t. de zorgpremiemailing, foutief verstuurde betalingsuitnodigingen*
- De communicatievoorkeuren van het lid kunnen op verschillende manieren worden aangepast: via MyCM, via de contactcentra, via de kantoren.
- De applicatie eVSB Leden -en premiebeheer is in voortdurende ontwikkeling. We hebben de betrokken fouten gedetecteerd en rechtgezet.
- Vanaf het jaar 2023 versturen we een prenotificatiebrief naar onze leden met een domiciliëring.
- We werken een actieplan uit om de terugpost te verwerken en een optimalisatie te bekomen in het adressenbestand om te voorkomen dat brieven naar een verkeerd adres worden gestuurd. We verwachten een verbetering van het adressenbestand van zodra de MIA-adressen in gebruik worden genomen binnen CM-ziekenfonds.

*De terugbetalingstermijn voor te veel betaalde zorgpremies is te lang*
- We bekijken intern hoe we ons hierin beter kunnen organiseren om onze leden nog beter van dienst te kunnen zijn.

***Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden***
*Verloren documenten:*
- We bouwen in de plaatselijke ziekenfondsen het gebruik van uniforme software ('Scannen Voor Verwerking') verder uit. Hierdoor verloopt het scannen van dossiers en poststukken in alle regio's voortaan zo optimaal mogelijk. CM-Zorgkas zorgt op die manier voor een snellere doorlooptijd van dossiers en we bezorgen de leden een optimale service. We zorgen tegelijk voor een controle die nagaat of alle ontvangen aanvragen ook in het systeem verwerkt werden.

*Duurtijd aanvraagprocedure en niet tijdig gestort zorgbudget*
- Finale ingebruikname van zorgkasapplicatie die automatisch alle mogelijke attesten ophaalt om dossiers sneller te kunnen verwerken en beslissen. Deze nieuwe werkwijze beperkt de doorlooptijd van een aanvraag ZZZ tot een absoluut minimum.

*Administratieve last aanvraag*
- Vanaf 1 januari 2025 (voorlopige datum) gaan we naar een uniforme digitale aanvraag voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden. Dit maakt de aanvraag een stuk gebruiksvriendelijker voor de leden.
- Het 'toelatingsformulier voor uitwisseling van gegevens tussen CM-ziekenfonds en CM-Zorgkas' vragen we niet meer op bij de aanvragers van dit zorgbudget. Dit maakt de aanvraag een heel stuk minder omslachtig.

*Onduidelijkheden bij Indicatiestellingen op basis van het nieuwe inschalingsinstrument (BelRAI Screener) waarbij de vereiste score niet behaald werd*
- In april 2022 werd het BelRAI Screener-afkappunt 'som ADL en IADL' van 6 naar 5,5 verlaagd. Alle betrokken dossiers werden retroactief rechtgezet en een (vervangende) beslissingsbrief werd verzonden naar de betrokken leden.
- Alle front-officemedewerkers werden geïnformeerd over het gewijzigde afkappunt en plan van aanpak.
- Om de afhandeling van vragen over het nieuwe instrument, het verlaagde afkappunt en de verdere opvolging ervan te verbeteren, werden er tussen zorgkas en dienst maatschappelijk werk concrete afspraken gemaakt om de leden binnen een bepaalde termijn reactie te bieden op hun vragen en bekommernissen.

*Onduidelijke communicatie over tijdstip indicatiestelling*

- Optimalisatie van de werkplanning van dienst maatschappelijk werk en het maken van uniforme afspraken m.b.t. de uit te voeren communicaties rond het tijdstip van indicatiestelling.

***Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood***

*Foutieve/onvoldoende informatieverstrekking*

- Organisatie van opleidingsmomenten voor alle medewerkers die telefonie opnemen zodat er kan geïnvesteerd worden in correcte en duidelijke antwoorden op vragen van leden.

*Beslissingsbrief niet of veelvuldig ontvangen*

- Ontwikkeling van een printbadge die er voor zorgt dat beslissingsbrieven dagelijks automatisch verstuurd worden. Hierbij werd voorzien dat beslissingsbrieven niet meer onterecht veelvuldig kunnen aangemaakt worden.

***Mobiliteitshulpmiddelen***

- De motivatie van de weigeringen wordt nagelezen vooraleer de definitieve beslissing in te brengen in eMOHM. Bij een onduidelijke of vermoeden van onterechte weigering wordt eerst contact opgenomen met de ZKC vooraleer de beslissing in te brengen. Indien nodig en mogelijk wordt de motivatie of beslissing aangepast. Naar verstrekkers toe wordt bij het vaststellen van recurrente fouten/problemen soms contact opgenomen om te bekijken hoe de procedure langs hun kant, eventueel met medewerking van ons, vlotter kan verlopen.

***CM-Zorgkas algemeen***

- Extra opleiding voor alle collega's die telefonie opnemen zodat meer leden/klanten kwalitatief geholpen worden. Hierdoor kan de telefonie ook efficiënter georganiseerd worden, waardoor meer ruimte vrijkomt voor dossierbeheer.
- Regelmatige opleidingen voor dossierbeheerders om kennis te verhogen en bij te dragen tot kwalitatieve dossierverwerking.

## Ondertekening

**13 Vul de onderstaande verklaring in.**

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

datum dag 25 maand 01 jaar 2023

handtekening

voor- en achternaam Didier Covens, Ombudsman CM-Zorgkas

VSB-01-190830

# 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?**

66

**2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?**
*Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.*

5 dagen

**3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.**

☐ aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 60

☐ aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 0

**4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?**

11

**5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.**

☐ al eerder klacht ingediend: 4

☐ niet alle beroepsprocedures aangewend: 1

☐ geen belang: 6

☐ anonieme klacht:

Vlaanderen
is zorg

☐ onredelijke klacht:

**6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

55

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

| | |
|---|---|
| ☐ aansluiting: | 1 |
| ☐ zorgpremie: | 39 |
| ☐ zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: | 12 |
| ☐ zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: | 0 |
| ☐ zorgbudget voor mensen met een handicap: | 1 |
| ☐ mobiliteitshulpmiddelen: | 1 |
| ☐ zorgticket residentiële ouderenzorg: | 0 |
| ☐ andere: | 1 |

**8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

ZBZ: controle door Mediwe, geen retroactieve toekenning tot 2 jaar terug, ZBZ nog niet gestort, geen recht meer, ontevreden over indicatiestelling, laattijdige beslissingsbrief, weet niet hoe ZBZ aan te vragen, geen recht meer wegens buiten EU

Zorgpremie: oneerlijk, betaling gekruist met brief, rappel maar eerste brief niet ontvangen, niet akkoord met digitale premieopvraging, wil niet betalen want woon in buitenland, wil niet volledige premie betalen want recht op VT, premieopvraging niet ontvangen, dubbele betaling gedaan, boete

MoHM: geen recht op nieuw MoHM

Andere: ontevreden over terugvordering

Aansluiting: ontevreden over aansluiting bij Vlaamse zorgkas

ZBH: waarom geen recht meer?

**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: 6
- ☐ deels gegrond: 4
- ☐ ongegrond: 45
- ☐ betwist: 0

**10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.**

- ☐ niet correcte beslissing: 0
- ☐ te lange behandeltermijn: 1
- ☐ ontoereikende informatieverstrekking: 5
- ☐ onvoldoende bereikbaarheid: 0
- ☐ onheuse bejegening: 1
- ☐ andere: 2

**11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

- ☐ opgelost: 10
- ☐ 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?**

- E-mailadressen geverifieerd om er zeker van te zijn dat we de digitale premieopvraging naar het juiste adres versturen
- Ons digitaal premieopvragingsproces verder verbeterd zodat we de juiste doelgroep bereiken
- Betalingen met Mollie mogelijk gemaakt, zodat de online betaling nog gemakkelijker wordt
- Ons proces aanvraag ZBZ verder geuniformiseerd zodat dit in elk ziekenfonds op dezelfde manier gebeurt

## Ondertekening

**13 Vul de onderstaande verklaring in.**

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

datum dag 26 maand 01 jaar 2023

handtekening

voor- en achternaam Van Soom Lieselotte

VSB-01-190830

# 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?**

9

**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.*

1 dagen

**3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.**

☐ aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 7

☐ aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 2

**4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?**

5

**5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.**

☐ al eerder klacht ingediend: 0

☐ niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

☐ geen belang: 2

☐ anonieme klacht: 1

☐ klacht over beleid en regelgeving: 2

Vlaanderen
is zorg

**6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

4

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

- ☐ aansluiting: 0
- ☐ zorgpremie: 1
- ☐ zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 2
- ☐ zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: 0
- ☐ zorgbudget voor mensen met een handicap: 0
- ☐ mobiliteitshulpmiddelen: 1
- ☐ zorgticket residentiële ouderenzorg: 0
- ☐ andere: 0

**8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Zorgpremie:
- Te lange behandeltijd om een aanvraag tot overschrijving nogmaals te bezorgen.

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:
- Ontevredenheid over indicatiesteller.
- Niet op de hoogte van einde erkenning, schrijven van LM-Zorgkas niet ontvangen.

Mobiliteitshulpmiddelen:
- Ontevredenheid over de wijze waarop de reden van weigering van de aanvraag werd verwoord, gecommuniceerd.

**9 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.**
*Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is.* Het gaat hier vaak om situaties van 'woord-tegen-woord' of wanneer de feitelijke toedracht niet meer te achterhalen valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.

- ☐ gegrond: 1
- ☐ deels gegrond: 1
- ☐ ongegrond: 0
- ☐ betwist: 2

**10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.**

- ☐ niet correcte beslissing: 0
- ☐ te lange behandeltermijn: 1
- ☐ ontoereikende informatieverstrekking: 1
- ☐ onvoldoende bereikbaarheid: 0
- ☐ onheuse bejegening: 0
- ☐ andere: 0

**11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

- ☐ opgelost: 2
- ☐ 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.

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 werden enkele acties rond proactieve werking voor het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood genomen.

Er vind maandelijks overleg plaats met de Diensten Maatschappelijk Werk om de kwaliteitsvolle dienstverlening van LM aan het lid te waarborgen.

## Ondertekening

**13 Vul de onderstaande verklaring in.**

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

datum dag 30 maand 01 jaar 2023

handtekening

voor- en achternaam Jr Wim Bram (Ombudsman LLM)

VSB-01-190830

# 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.*

2 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?**

0

**5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.**

- ☐ al eerder klacht ingediend:
- ☐ niet alle beroepsprocedures aangewend:
- ☐ geen belang:
- ☐ anonieme klacht:

Vlaanderen
is zorg

☐ onredelijke klacht:

**6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

10

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

| | |
|---|---|
| ☐ aansluiting: | |
| ☐ zorgpremie: | 5 |
| ☐ zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: | 3 |
| ☐ zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: | 1 |
| ☐ zorgbudget voor mensen met een handicap: | |
| ☐ mobiliteitshulpmiddelen: | 1 |
| ☐ zorgticket residentiële ouderenzorg: | |
| ☐ andere: | |

**8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Zorgpremie:

- klacht foutieve datum in Doccle ivgl met vordering
- Onbegrip over oplegging boete
- Onbegrip over oplegging boete , specifiek over extra kosten gerechtsdeurwaarder
- Onbegrip wetgeving nav versturen herinneringsmailing
- Ongebrip over oplegging boete

ZZZ:

- Klacht na negatieve scoring met BelRai door dienst gezinszorg
- Goedkeuring 4 dagen na de maandelijkse betaalbatch – uitbetaling sneller verwacht
- Klacht na negatieve scoring met BelRai door dienst gezinszorg

ZBO:

- Klacht na herziening dossier en verlaging maandelijkse tegemoetkoming

MOHM:

- Ontevredenheid over vertraging en communicatie in functie van goedkeuring mobiliteitshulpmiddel



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 739

9 **Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.**
*Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om situaties van 'woord-tegen-woord' of wanneer de feitelijke toedracht niet meer te achterhalen valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.*

- ☐ gegrond: 2
- ☐ deels gegrond: 1
- ☐ ongegrond: 7
- ☐ betwist:

10 **Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.**

- ☐ niet correcte beslissing:
- ☐ te lange behandeltermijn: 1
- ☐ ontoereikende informatieverstrekking: 1
- ☐ onvoldoende bereikbaarheid:
- ☐ onheuse bejegening: 1
- ☐ andere:

11 **Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

- ☐ opgelost: 3
- ☐ 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?**

- Herhaaldelijke herinnering klachtenregistratie aan ganse team
- Klachtenbehandeling en communicatie zal opgenomen worden in opleidingstraject medewerkers



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 740

## Ondertekening

**13 Vul de onderstaande verklaring in.**

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

datum 25 01 2023

dag ..... maand ..... jaar .....

handtekening .....

voor- en achternaam Ann Vanarwegen .....

VSB-01-190830

# 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?**

28

**2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?**
*Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.*

13,96 dagen

**3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.**

☒ aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 24

☒ aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 4

**4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?**

0

**5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.**

☐ al eerder klacht ingediend:

☐ niet alle beroepsprocedures aangewend:

☐ geen belang:

☐ anonieme klacht:

☐ onredelijke klacht:

**6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

28

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

| | |
|---|---|
| ☒ aansluiting: | 2 |
| ☒ zorgpremie: | 9 |
| ☒ zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: | 10 |
| ☒ zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: | 2 |
| ☒ zorgbudget voor mensen met een handicap: | 5 |
| ☐ mobiliteitshulpmiddelen: | |
| ☐ zorgticket residentiële ouderenzorg: | |
| ☐ andere: | |

**8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Klacht over het bedrag van de premie

Zorgkas is niet nuttig (te duur en geen toegang tot interventies pensioenbedrag overschrijdt plafond): vraagt uitschrijving en terugbetaling van premies.

Wil niet meer aangesloten zijn bij de Zorgkas sinds de verhuizing in Brussel.

Gebrek aan informatie over de interventie van zorgka's voor mensen in de palliatieve zorg zijn.

Klacht over het bedrag van de premie

Aanvraag briefwisseling in het Frans

Ik heb recht op een zorgbudget zwaar zorgbehoevenden maar niet uitbetaald de 3 eerste maanden

Stopzetting van de betaling van de zorgbudget voor personen met handicap.

Ik ben het niet eens met de score die is gegeven door een maatschappelijk assistent in het kader van een aanvraag voor een zorgbudget

Klant verblijft in het buitenland, daarom moeten de betalingen manueel gebeuren. Dit zorgt soms voor vertragingen waarvoor klant meerdere keren ons zelf moest contacteren

Klant is gemuteerd op 01/04/2022, de zorgbudgetten moesten manueel uitbetaald worden tot het einde van het jaar.

Klant vond dat hij zijn betalingen van het zorgbudget te laat kreeg.

**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: 6
- ☒ deels gegrond: 1
- ☒ ongegrond: 20
- ☒ betwist: 1

**10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.**

- ☒ niet correcte beslissing: 0
- ☒ te lange behandeltermijn: 1
- ☒ ontoereikende informatieverstrekking: 2
- ☐ onvoldoende bereikbaarheid:
- ☐ onheuse bejegening:
- ☒ andere: 4

**11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

- ☒ opgelost: 7
- ☐ 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?**

Toelichting van de procedure om mantelzorg te bekomen

Boeteprocedure nog meer verduidelijken en de nadruk op het belang van tijdige betaling zorgpremie

De instructies ivm De opvolgtaken herhaald en verduidelijk naar De medewerkers

## Ondertekening

**13 Vul de onderstaande verklaring in.**

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

datum dag 23 maand 01 jaar 2023

handtekening

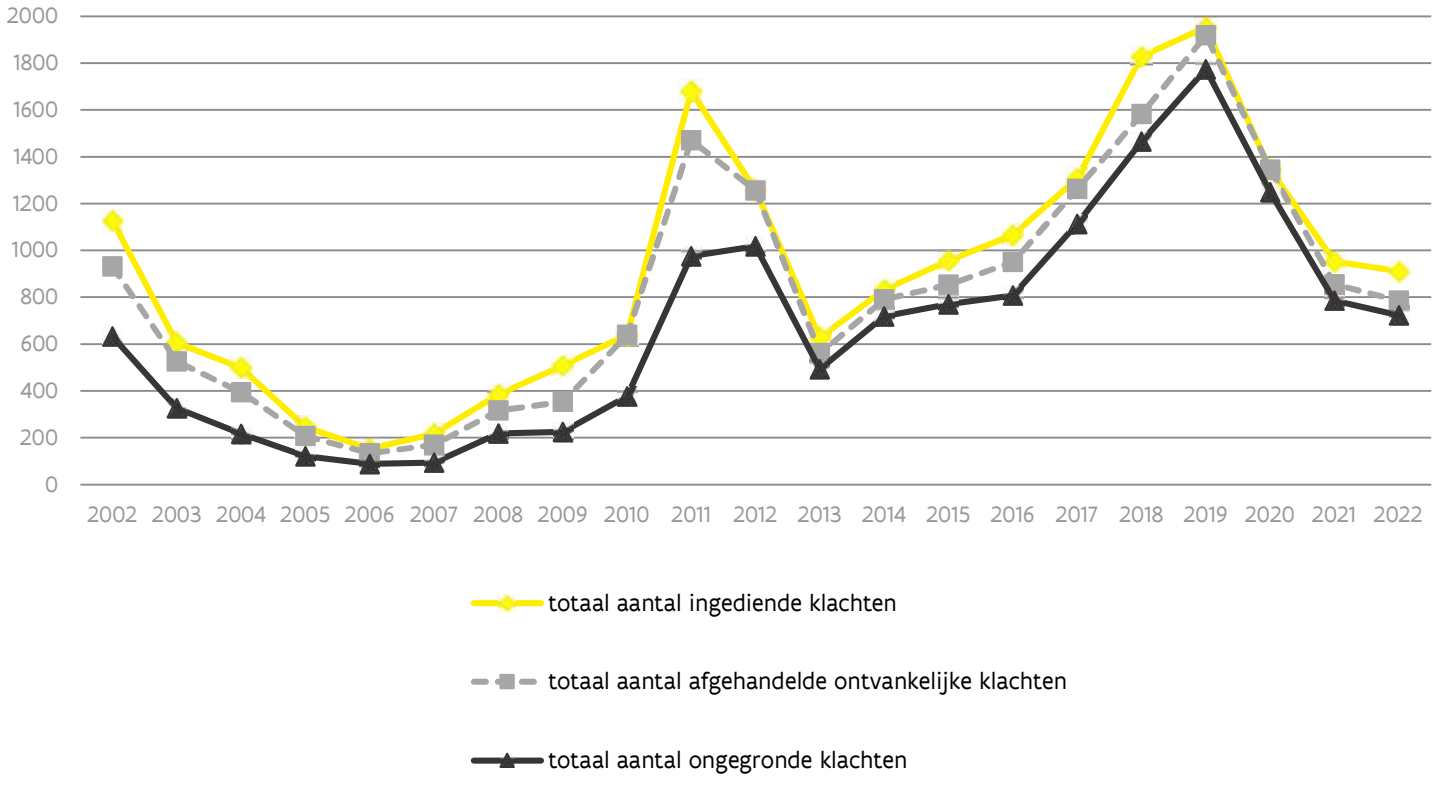
voor- en achternaam Hichem LAHOUAR

# Fiscaliteit

DEPARTEMENT
FINANCIËN &
BEGROTING

# JAARVERSLAG WERKJAAR 2022

## 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 Procedure van de klachtenbehandeling ... 8**
4.1 Procedurefases 8
4.1.1 Ontvangst 8
4.1.2 Onderzoek 8
4.1.3 Afhandeling 8
4.1.4 Rapportering 8

**5 Bespreking van het klachtenbeeld in 2022 ... 9**
5.1 Ingediende klachten 9
5.2 Agehandelde klachten 11
5.2.1 Algemeen 11
5.2.2 Onontvankelijke klachten 12
5.2.3 Ontvankelijke klachten 13

**6 Evaluatie van het klachtenbeeld per sector ... 15**
6.1 Onroerende voorheffing 15
6.2 Verkeersbelastingen 23
6.3 Andere 29
6.4 Erfbelasting 30
6.5 Registratiebelasting 37
6.6 Kilometerheffing 40
6.7 Jobbonus 41
6.8 Centrale Invorderingscel 42
6.9 Leegstandsheffing bedrijfsruimten 43
6.10 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen 43
6.11 Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen 44
6.12 Afdeling vastgoedtransacties 44
6.13 Planbatenheffing 46
6.14 Dienst derdengeschillen 46

**7 Klachten eBox ... 47**

**8 Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)? ... 50**
8.1 Natraject aanbevelingen 2021 van de klachtendienst 50
8.2 Natraject aanbevelingen 2021 van de vlaamse ombudsdienst 51
8.3 Evolutie klachtenbeeld 54
8.4 Aanbevelingen 2022 van de klachtendienst 56
8.5 Verzoening 58

**9 Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland? ... 61**
9.1 Verlenging bewaartermijn ebox berichten 61
9.2 Afschaffen gunstregimes voor pick-ups 61
9.3 Verhoging van de jaarlijkse verkeersbelasting voor oldtimers 61
9.4 Vrijstelling BIV gehandicaptenvervoer 61
9.5 Extra tabel voor berekening jaarlijkse verkeersbelasting vrachtwagens 61
9.6 Vermindering onroerende voorheffing kinderen + co-ouderschap 61
9.7 Vermindering onroerende voorheffing voor energiezuinige woningen 62
9.8 Jobbonus 62
9.9 Registratiebelasting: meeneembaarheid – verlenging termijn verkoop verhinderend onroerend goed 62

**10 Servicemeter ... 63**

**11 Tot slot ... 65**

Lijst met afkortingen ... 66
Lijst met grafieken, tabellen en afbeeldingen ... 67





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 750

# 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, hoofddeskundige, 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 bezwaarafhandeling met betrekking tot de Vlaamse Gewestbelastingen plaats.

De klachtendienst situeert zich binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting in het departement en valt onder de Secretaris-generaal. Dit waarborgt de onafhankelijkheid van de klachtendienst.
De klachtendienst behandelt alle eerstelijnsklachten over het beleidsdomein Financiën en Begroting.

# 2 KWANTITATIEVE GEGEVENS

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022.
Op 1 januari 2022 stonden nog 82 klachten open (50 over de onroerende voorheffing, 21 over de verkeersbelastingen, 5 over de erfbelasting, 5 over de registratiebelasting en 1 over de centrale invorderingscel).
Op 31 december 2022 waren nog 73 klachten in behandeling (37 over de onroerende voorheffing, 27 over de verkeersbelastingen, 6 over de erfbelasting, 2 over de jobbonus en 1 over de registratiebelasting).

## 2.1 AANTAL KLACHTEN

| | | Aantallen |
|---|---|---|
| Totaal aantal klachten (ingediend in 2022) | Totaal | 912 |
| Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2022) | Ontvankelijk | 786 |
| | Onontvankelijk | 135 |
| Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2022) | Al eerder klacht ingediend | 0 |
| | Anoniem | 2 |
| | Beleid en regelgeving | 0 |
| | Geen belang | 0 |
| | Geen Vlaamse Overheid | 130 |
| | 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 2022) | Brief | 39 |
| | E-mail | 552 |
| | Telefoon | 12 |
| | Fax | 0 |
| | Mondeling | 1 |
| | Klachtenformulier | 308 |
| Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2022) | Rechtstreeks van burger | 708 |
| | Via kabinet | 0 |
| | Via Vlaamse Ombudsdienst | 78 |
| | Via georganiseerd middenveld | 16 |
| | Andere kanalen | 6 |
| | FOD Financiën | 74 |
| | 1700 | 30 |

Tabel 1 - aantal klachten



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 752

## 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 2022) | Gemiddelde | 1,1 |
| | Mediaan | 0 |
| | 0-10 dagen | 921 |
| | >10 dagen | 0 |
| Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2022) | Gemiddelde | 29,8 |
| | Mediaan | 34 |
| | 0-20 dagen | 140 |
| | 21-45 dagen | 781 |
| | 46-90 dagen | 0 |
| | >90 dagen | 0 |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2022) | Gegrond | 39 |
| | Deels gegrond | 24 |
| | Ongegrond | 723 |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2022) | Opgelost | 63 |
| | Deels opgelost | 0 |
| | Onopgelost | 0 |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2022) | Niet-correcte beslissing | 13 |
| | Te lange behandeltermijn | 22 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 14 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | 0 |
| | Onheuse bejegening | 1 |
| | Andere | 13 |

Tabel 2 - statistische gegevens

# 3 AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE

| Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2022) | Aantal |
|---|---|
| Onroerende voorheffing (OV) | 398 |
| Verkeersbelastingen (VKB) | 263 |
| Andere (AND) | 125 |
| Erfbelasting (ErfB) | 72 |
| Registratiebelasting (RegB) | 33 |
| Kilometerheffing (KMH) | 10 |
| Jobbonus (JB) | 4 |
| Centrale invorderingscel (CIC) | 2 |
| Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB) | 2 |
| Verkrottingsheffing woningen (VHW) | 1 |
| Spelen en Weddenschappen & Automatische Ontspanningstoestellen (SWAOT) | 1 |
| Afdeling Vastgoedtransacties (VGT) | 1 |
| Planbatenheffing (PBH) | 0 |
| Dienst derdengeschillen (DDG) | 0 |

Tabel 3 - indeling per inhoudelijke categorie



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 754

| Per inhoudelijke categorie: | | OV | VKB | AND | ErfB | RegB | KMH | JB | CIC | LB | VHW | SWAOT | VGT | PBH | DDG |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2022) | Gegrond | 18 | 10 | 0 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | Deels gegrond | 10 | 6 | 0 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Ongegrond | 383 | 238 | 1 | 52 | 31 | 10 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Per inhoudelijke categorie: | | OV | VKB | AND | ErfB | RegB | KMH | JB | CIC | LB | VHW | SWAOT | VGT | PBH | DDG |
| de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost | Opgelost | 28 | 16 | 0 | 14 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | Deels opgelost | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Niet opgelost | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Per inhoudelijke categorie: | | OV | VKB | AND | ErfB | RegB | KMH | JB | CIC | LB | VHW | SWAOT | VGT | PBH | DDG |
| de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten | Niet-correcte beslissing | 6 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Te lange behandeltermijn | 15 | 2 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 4 | 2 | 0 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Onheuse bejegening | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Andere | 3 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel 4 - gegrondheid per inhoudelijke categorie

# 4 PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

## 4.1 PROCEDUREFASES

### 4.1.1 Ontvangst

- Verzamelen van de binnengekomen elektronische en schriftelijke klachten via de burger, IVA Vlaamse Belastingdienst en/of andere 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.

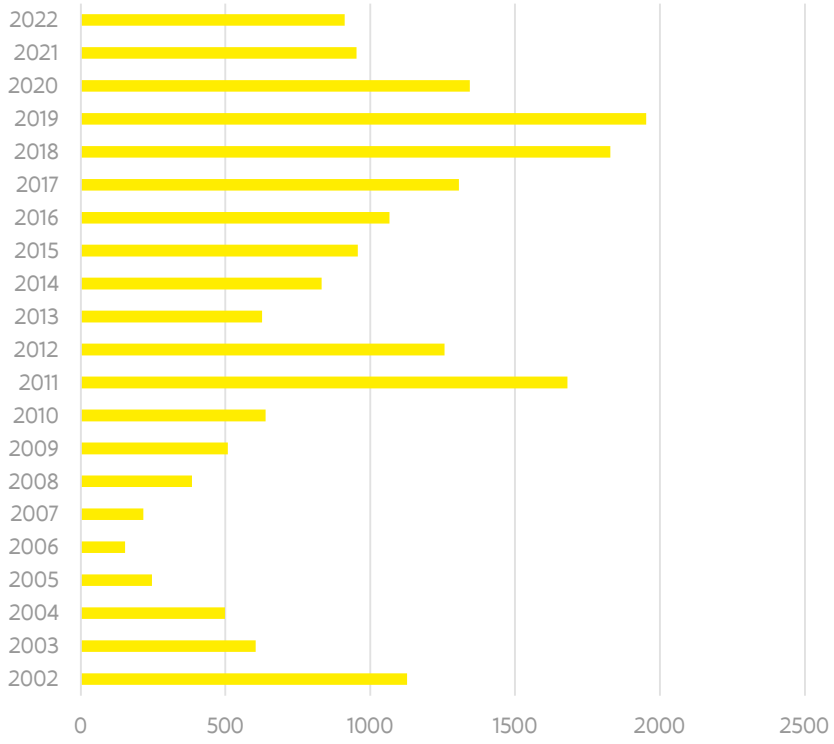
### 4.1.4 Rapportering

- Maandelijkse rapportering aan het management.
- Driemaandelijks overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.
- Jaarrapport opstellen, bespreken met het management en overmaken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

# 5 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN 2022

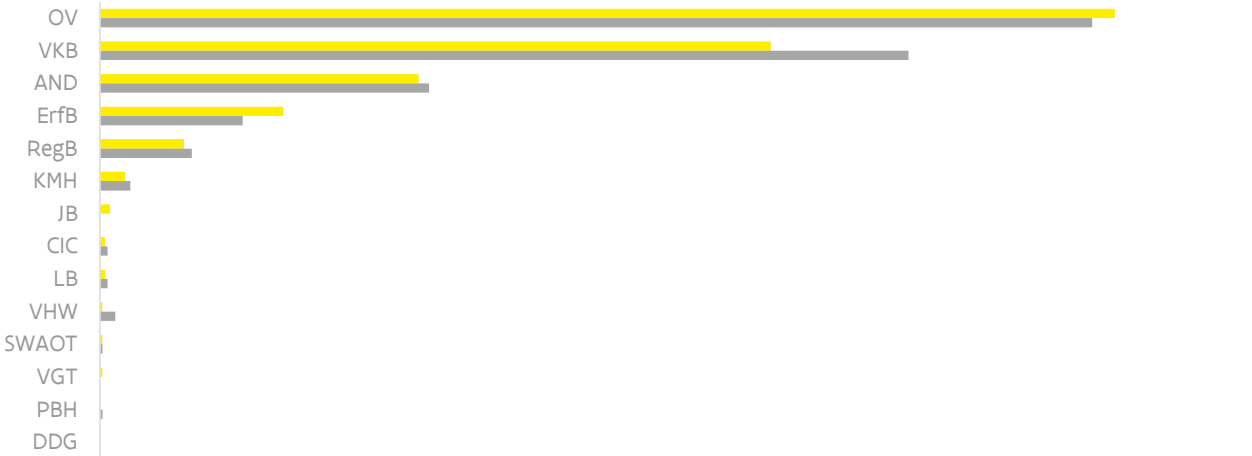
## 5.1 INGEDIENDE KLACHTEN

De Klachtendienst Financiën ontving 912 klachten in 2022, een lichte daling t.o.v. 2021.




Grafiek 2 - evolutie aantal ingediende klachten

Volgende grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2021 en 2022:




| | DDG | PBH | VGT | SWAOT | VHW | LB | CIC | JB | KMH | RegB | ErfB | AND | VKB | OV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2022 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 10 | 33 | 72 | 125 | 263 | 398 |
| 2021 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 3 | 3 | 0 | 12 | 36 | 56 | 129 | 317 | 389 |

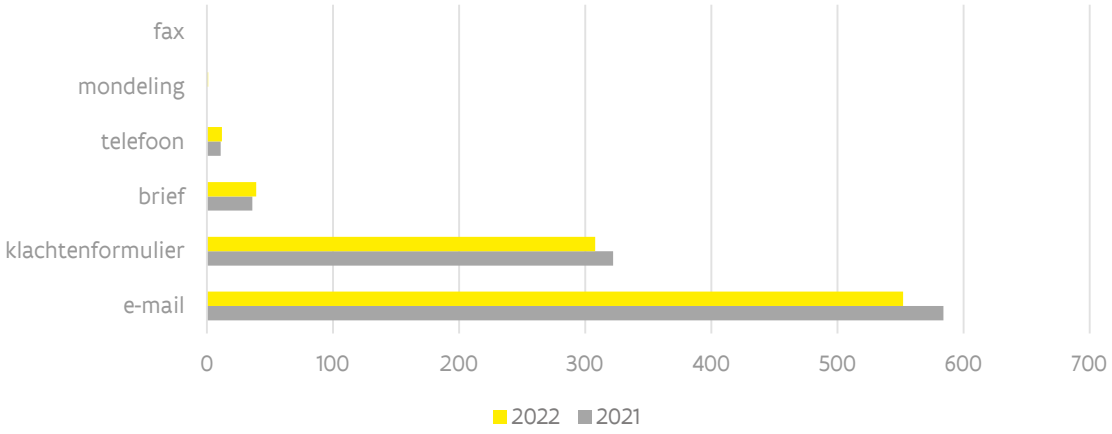
Grafiek 3 - aantal ingediende klachten volgens sector



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 757

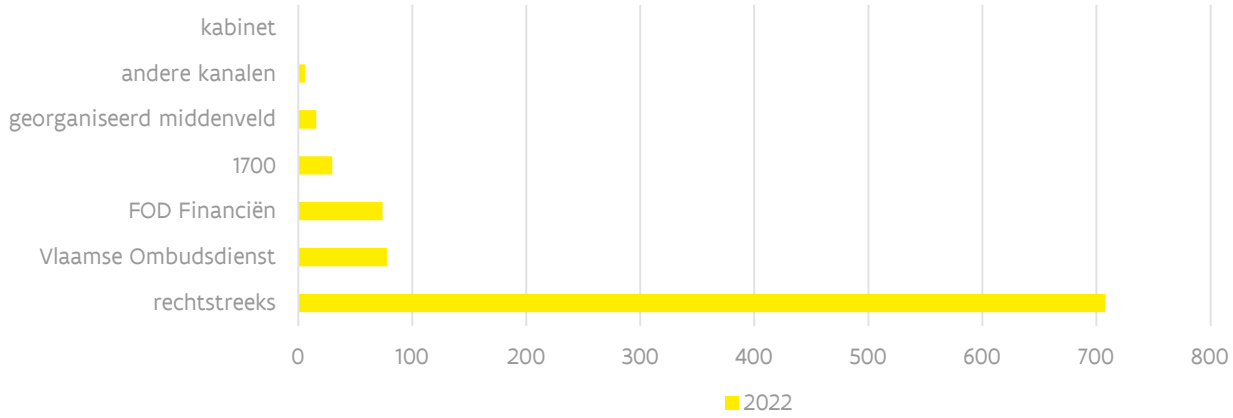
Onroerende voorheffing en verkeersbelastingen blijven nog steeds de grootste bron van klachten. Er is wel een lichte verschuiving: het aantal klachten over de onroerende voorheffing is lichtjes gestegen t.o.v. 2021, maar het aantal klachten over de verkeersbelastingen is met ruim 1/6de gedaald t.o.v. 2021.
Ook het aantal klachten over erfbelasting is gestegen terwijl het aantal klachten over registratiebelasting vrijwel stabiel bleef.
Dit jaar ontvingen we ook 4 klachten over een nieuwe sector, de jobbonus.

- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 860 burgers wat overeenkomt met 94% van alle ingediende klachten (95% in 2021).




Grafiek 4 - aantal klachten volgens drager

- In 2022 namen de burgers voornamelijk zelf rechtstreeks contact op met de klachtendienst (78%). Sommigen dienden over de Vlaamse belastingen klacht in bij de dienst klachtenbeheer van de FOD Financiën, wat echter niet onder hun bevoegdheid valt, en deze federale dienst stuurde de klachten dan ook naar ons door (8%). De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde ons 78 klachten (9%) voor verder onderzoek. Een andere bron is 1700, goed voor 3% van de geregistreerde klachten.




Grafiek 5 - aantal klachten volgens kanaal

## 5.2 AFGEHANDELDE KLACHTEN

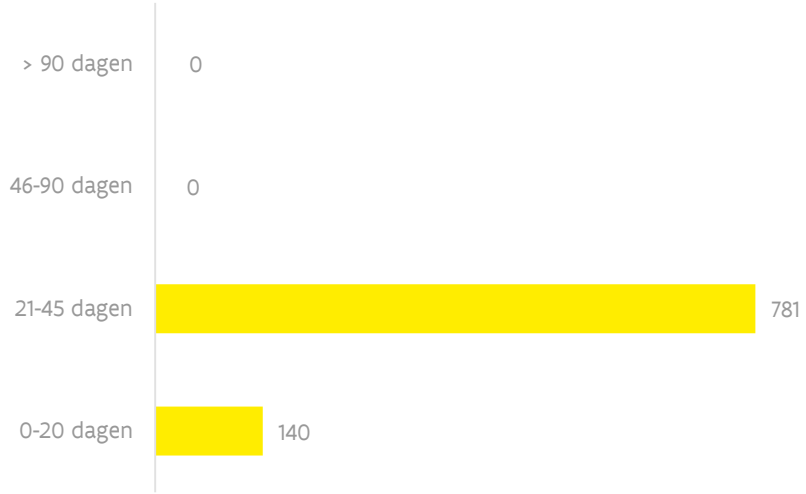
### 5.2.1 Algemeen

Afbeelding 1 - kwalificatie afgehandelde klachten

- Op 31 december 2021 waren nog 82 klachten in behandeling, die werden afgewerkt in 2022.

  Van de 912 ingediende klachten in 2022 stonden eind 2022 nog 73 klachten open (ingediend eind 2022). De klachtendienst heeft in de loop van 2022 dus in totaal 921 klachten afgehandeld.
- Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg 1 dag.
- De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 30 dagen, terwijl de voorziene maximumtermijn van antwoord 45 dagen bedraagt. Geen enkele burger kreeg laattijdig antwoord.

  Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de klachten afgesloten in 2022. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2021 die nog in behandeling waren.




Grafiek 6 - behandelingsduur in kalenderdagen

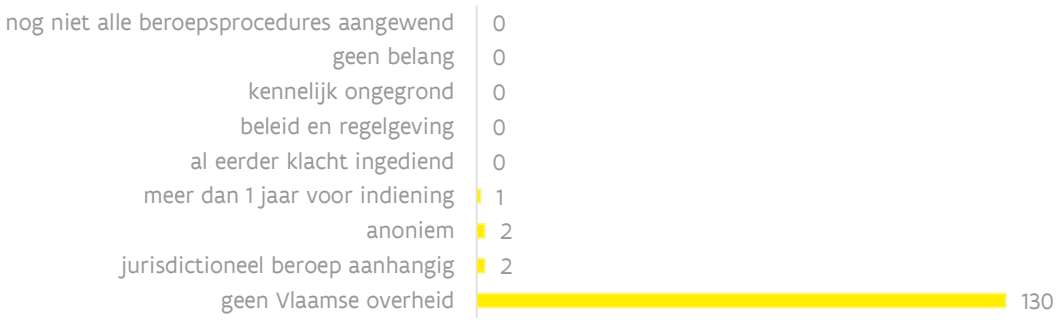
### 5.2.2 Onontvankelijke klachten

- 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 waarop de burger zijn boodschap doorgeeft. Als de burger een beroep doet op de toepassing van de klachtenbepalingen, wordt zijn boodschap als een klacht behandeld, ook als hij een aangifte doet die doorgaans als een melding beschouwd wordt.

  In 2022 heeft de klachtendienst **135 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 14,80% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage is een lichte stijging ten opzichte van 2021 (toen 12,58% - 123 onontvankelijke klachten).

- Volgende grafiek geeft de indeling weer van de onontvankelijke klachten volgens onontvankelijkheidsgronden:




Grafiek 7 - verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden

✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 130 klachten (120 in 2021).
Sommige burgers associëren de benaming 'Klachtendienst *Financiën'* niet alleen met Vlaamse belastingen, maar met alles wat met belastingen of met financiële zaken te maken heeft.

Dit type klachten is terug te vinden bij volgende sectoren:

- Andere (122) (115 in 2021):
  Het merendeel van deze klachten had geen betrekking op de werking van de Vlaamse Belastingdienst, maar op het functioneren van de Federale Overheidsdienst Financiën.
  We ontvingen vooral klachten over problemen met de personenbelasting: onder meer over het uitblijven van een afrekening (aanslagbiljet) of van een teruggave, de (foutieve) berekening van de personenbelasting, over derdenbeslagen, over afbetalingsaanvragen, over de aanwending van een teruggave op openstaande schulden, …
  We ontvingen voorts klachten over sociale fraude (zwartwerk) en ook over diverse andere onderwerpen: over de werking van een bepaalde energiemaatschappij, over gemeentelijke heffingen, over de berekening van het pensioen, over de werking van een VZW die instaat voor de verdeling van voedselpakketten, over een vermeende diefstal bij klanten van Familiehulp, over het uitblijven van een verwarmingspremie…

- Erfbelasting (4) (3 in 2021):
  Twee klachten over de problemen om het juiste attest van erfopvolging te bekomen. Dergelijke attesten worden afgeleverd door de FOD Financiën en niet door de Vlaamse Belastingdienst.
  Eén klacht had betrekking op een nalatenschapsdossier voor een erflater met laatste fiscale woonplaats in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 760

Eén klacht (openbaarheid van bestuur) had betrekking op een nalatenschapsdossier dat nog door FOD Financiën werd afgehandeld in 2011 en dat nooit aan de Vlaamse Belastingdienst werd overgedragen.

○ Verkeersbelasting (2) (1 in 2021):
Eén klacht over de procedure voor het afleveren van een handelaarsplaat en één klacht over de takeling van het voertuig in opdracht van FOD Financiën omwille van openstaande penale boetes.

○ Registratiebelasting (1) (1 in 2021):
Verzoeker (in casu een notariskantoor) vroeg de teruggave van een registratiekost van 50 euro dewelke werd aangerekend door het federale registratiekantoor niettegenstaande het een kosteloos te registeren akte betrof.

○ Leegstand Woningen (1) (geen in 2021):
Klacht over de behandeling van een bezwaarschrift tegen de leegstandsheffing, terwijl de bezwaarprocedure is voorzien bij de stad Kortrijk en dus niet bij de Vlaamse Overheid.

✓ Jurisdictioneel beroep aanhangig: 2 klachten (2 in 2021).
Eén klacht viel onder de sector 'verkeersbelasting' en één klacht onder de sector 'erfbelasting'. Men diende in beide gevallen klacht in terwijl men de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst ook aanvecht voor de rechtbank.

✓ Anoniem: 2 klachten (geen in 2021).
Het betrof 2 anonieme klachten onder de sector 'andere' over zwartwerk.

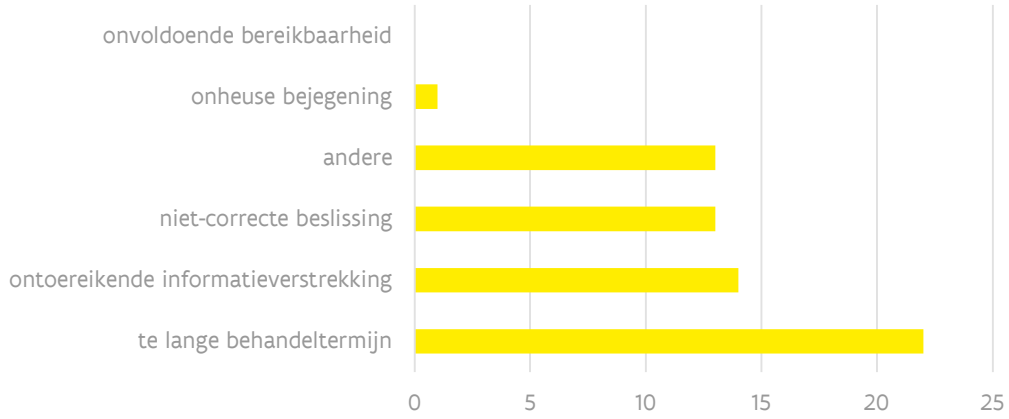
✓ Meer dan een jaar voor indiening: 1 klacht (1 in 2021).
Verzoeker reageerde tegen een beslissing van 2018 over de registratiebelasting. De termijn om de beslissing aan te vechten voor de rechtbank was al lang verstreken en de beslissing was dus definitief geworden. Verzoeker werd aangeraden om het toegekende afbetalingsplan correct en stipt te blijven opvolgen om invorderingskosten te vermijden.

### 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 **786 ontvankelijke klachten** waren er 723 (91,99%) ongegrond, 24 (3,05%) deels gegrond en 39 (4,96%) gegrond.
  Het merendeel van de afgehandelde ontvankelijke klachten, bijna 92%, was dus niet gegrond. Dit percentage is vergelijkbaar met vorige jaren: 91,93% in 2021 en 92,93% in 2020.
- De 63 (deels) gegronde klachten werden opgelost. De opsplitsing van de **63 gegronde en deels gegronde klachten** volgens de ombudsnormen is als volgt:




Grafiek 8 – verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen

# 6 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR

## 6.1 ONROERENDE VOORHEFFING

- In 2022 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.919.829 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 92,3% betrekking op het aanslagjaar 2022. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2022 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 5,9% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2021 en 1,2% over het aanslagjaar 2020.

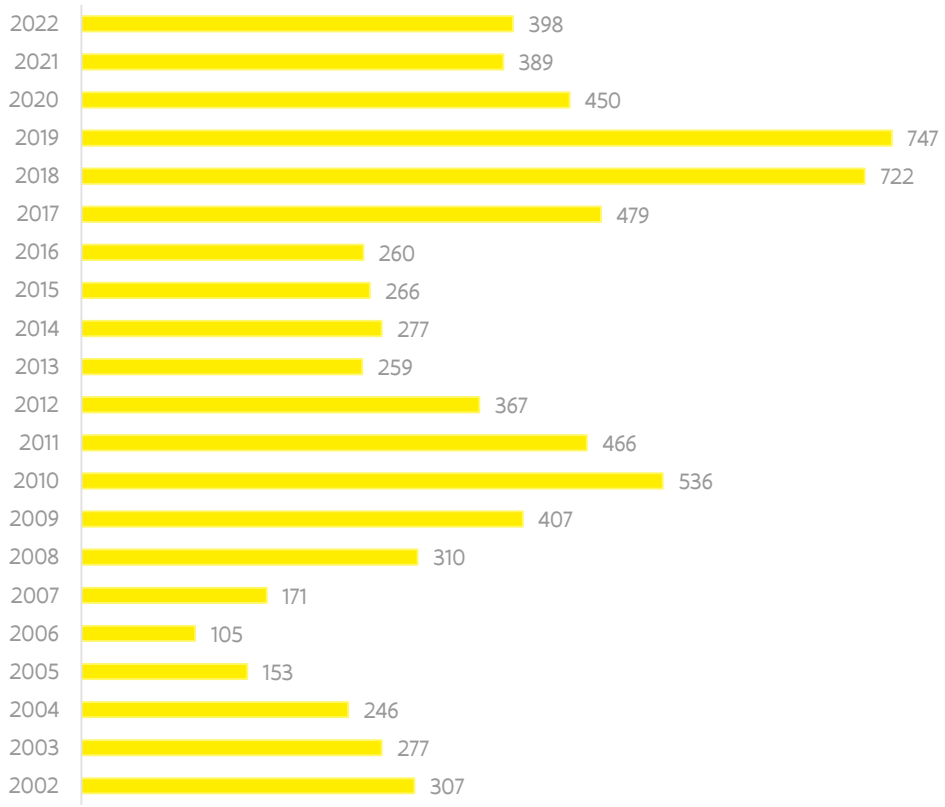
  De administratie verstuurde ook 581.288 herinneringen en 181.821 laatste herinneringen. 28.295 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 17.689.

  De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2022 18.837 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2021 stonden nog 50 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2022.

  De klachtendienst ontving in 2022 398 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing, een lichte stijging t.o.v. 2021.

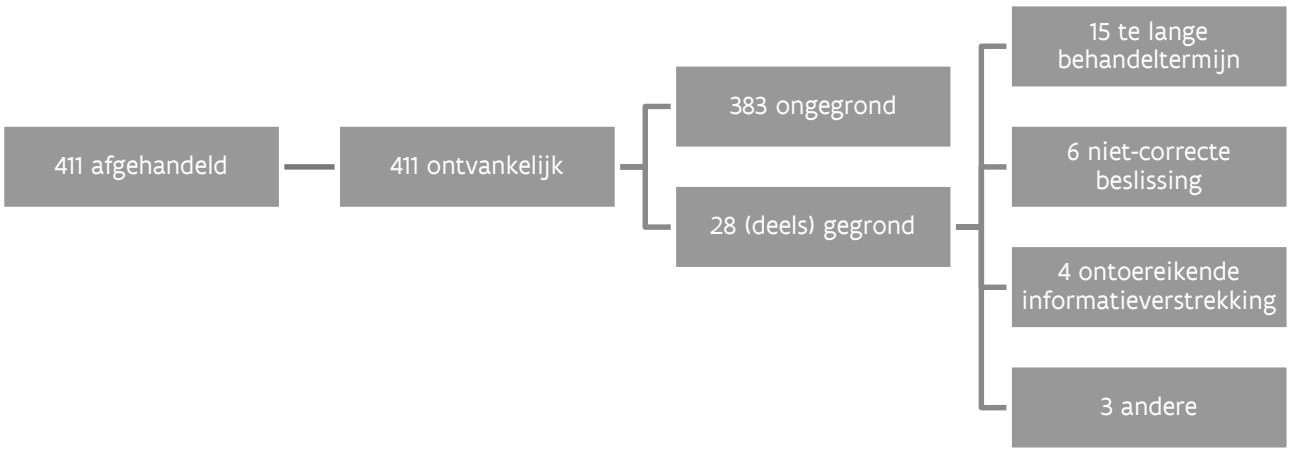



Grafiek 9 - evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing

Op het einde van het werkjaar 2022 stonden nog 37 klachten over de onroerende voorheffing open.

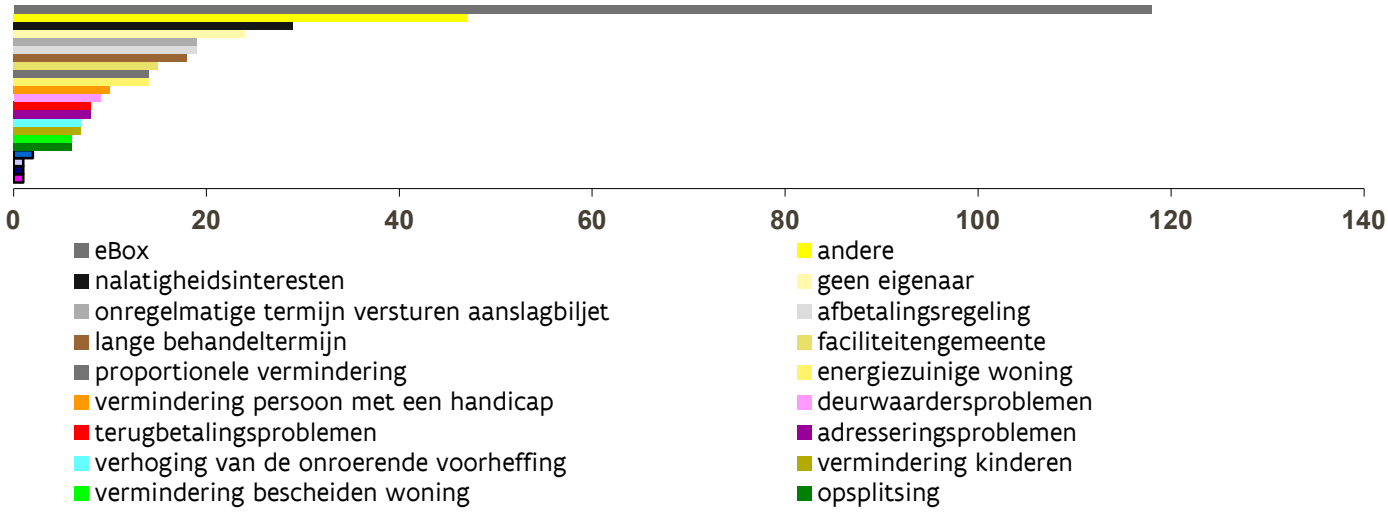
Dit betekent dat in 2022 **411 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

**411 ontvankelijk → 383 ongegrond + 10 deels gegrond + 18 gegrond.**



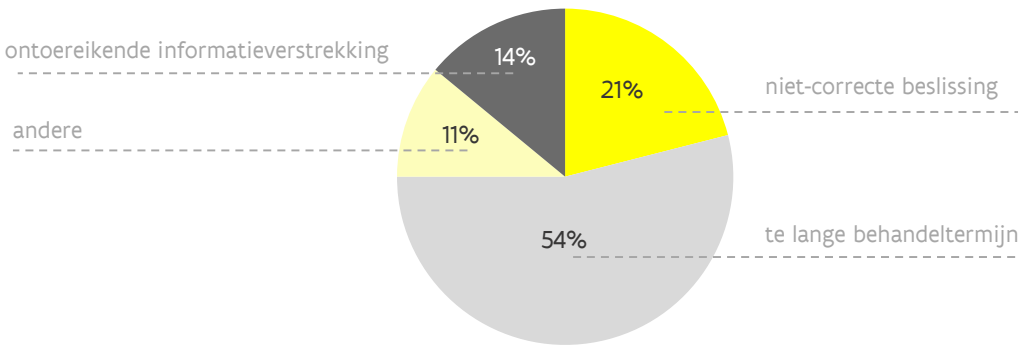

Afbeelding 2 - kwalificatie klachten onroerende voorheffing

*Ongegronde klachten (383):*




Grafiek 10 - kwalificatie ongegronde klachten onroerende voorheffing

*(Deels) gegronde klachten (28):*




Grafiek 11 - verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 15 klachten (11 in 2021).

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift (7 klachten):

De ombudsnorm 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.

* We ontvingen 5 klachten over de behandeltermijn van de bezwaren proportionele vermindering. De bezwaren dateerden respectievelijk van 2/9/2021, van 15/9/2021, van 23/10/2021, van 28/9/2021 en van 8/2/2022.
- Het eerste dossier werd pas in behandeling genomen in maart 2022 maar kon daarna vrij snel worden afgewerkt: de beslissing (inwilliging) dateerde van 1/4/2022.
- In het tweede dossier deed verzoeker na zes maanden navraag over de stand van zaken maar kreeg als antwoord dat het nog maanden kon duren. Naar aanleiding van de klacht werd het dossier in april 2022 in behandeling genomen en de beslissingsbrief (inwilliging) verstuurd op 14/4/2022.
- Het volgende dossier werd n.a.v. de klacht in behandeling genomen in juni 2022 en de beslissing (inwilliging) verstuurd op 15/6/2022.
- In het vierde dossier deed verzoeker na zes maanden navraag maar de beslissing (inwilliging) dateert pas van 8/7/2022.
- Het laatste dossier kreeg n.a.v. de klacht eveneens een positieve beslissing op 30/11/2022.

* We registreerden ook een klacht over de behandeltermijn van een bezwaar waarin men de vermindering vroeg voor energiezuinige woning. Het bezwaar dateerde van 19/11/2021 en de burger kreeg uiteindelijk een beslissing (inwilliging) op 26/9/2022.

* In een ander dossier was er nog geen beslissing over een bezwaar dat op 3/10/2021 online werd ingediend. Verzoeker vroeg zowel de vrijstelling van de onroerende voorheffing wegens sloop en vervanging van een ongeschikt/onbewoonbare woning als de proportionele vermindering wegens improductiviteit. Het dossier werd pas in behandeling genomen in april 2022 en bewijsstukken m.b.t. de gevraagde vrijstelling werden toen opgevraagd. Verzoeker bezorgde stukken in mei, maar kreeg pas op 20/12/2022 een beslissingsbrief (de vrijstelling kon niet worden toegekend maar verzoeker kreeg wel een proportionele vermindering).

→ over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten (6 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: 4 klachten.*

De Vlaamse Belastingdienst werkte enkele jaren geleden een programmatie uit waarbij in principe minimaal een periode van zes maanden verloopt tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

Ondanks die programmatie registreerden we vier klachten van burgers die hun aanslagbiljetten op korte tijd ontvingen:
- het aanslagbiljet 2020 op 17/3/2022 en het aanslagbiljet 2021 op 19/5/2022,
- het aanslagbiljet 2021 op 19/5/2022 en het aanslagbiljet 2022 op 14/7/2022,
- het aanslagbiljet 2020 op 14/4/2022 en het aanslagbiljet 2022 op 18/8/2022. Het aanslagbiljet 2021 werd nog niet verstuurd, dus geen chronologische verzending wat ook voor verwarring zorgde.
- het aanslagbiljet 2021 op 20/1/2022 en het aanslagbiljet 2022 op 16/6/2022.

- *het uitblijven van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateerde van meer dan anderhalf jaar geleden: 2 klachten.*



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 765

Een burger klaagde over het uitblijven van de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2019, 2020 en 2021, terwijl dat voor 2018 al dateerde van juli 2018. We vroegen om deze aanslagbiljetten versneld te versturen waarna alvast de aanslagbiljetten voor 2019 en 2020 werden verzonden, respectievelijk in maart 2022 en in mei 2022.

Een andere burger was ongerust omdat hij zijn aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2021 nog niet had ontvangen, terwijl zijn aanslagbiljet voor 2020 volgens het normale verzendritme werd verstuurd in september 2020. Dit aanslagbiljet 2021 werd extra gecontroleerd en verzonden als de controle was afgerond, in mei 2022.

→ over een brief 'kennisgeving openstaande schulden ten laste van een nalatenschap' (1 klacht):

∗ Verzoeker ontving op 10/5/2022 een brief 'kennisgeving openstaande schulden ten laste van een nalatenschap' m.b.t. een oude openstaande schuld voor de onroerende voorheffing aanslagjaar 2017. Het betrof effectief een openstaande schuld van de nalatenschap gelet op het overlijden van de belastingplichtige in november 2017. Niettegenstaande het aanslagbiljet rechtsgeldig werd verstuurd naar het adres waar de nalatenschap is opengevallen, stelden we de redelijkheid van de verstreken termijnen in vraag. Het aanslagbiljet werd namelijk pas verstuurd op 12/12/2019 (2 jaar na overlijden) en kwam in januari 2020 retour omdat het adres onjuist was. Er werd hiervoor een dossier 'overlijden' geregistreerd en pas op 10/5/2022 (4,5 jaar na overlijden) werd de brief "kennisgeving openstaande schulden" verstuurd.
In de klacht haalde men de leegstand aan en de verkoop van het pand in 2017. De erfgenamen konden via procedure van ambtshalve ontheffing nog proportionele vermindering aanvragen, maar het leek ons niet billijk om nu nog bewijsstukken te vragen over de toestand van een woning 5 jaar geleden en die ook al 5 jaar is verkocht.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: gezien de schuld eigenlijk nooit eerder ter kennis werd gebracht en argumenten worden aangehaald waaruit blijkt dat de vordering allicht niet of slechts gedeeltelijk verschuldigd zal zijn, leek het niet aangewezen om nu nog te vragen daarvoor een aanvraag ambtshalve ontheffing in te dienen en werd beslist dat het aanslagbiljet niet verschuldigd is.

→ over het uitblijven van een antwoord op een vraag gesteld via het contactformulier (1 klacht):

∗ Verzoeker stelde op 5/6/2022 een vraag naar aanleiding van de registratie als huurder. Hij kreeg een automatische ontvangst-reply, maar het antwoord bleef uit ondanks enkele reminders.
Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst verzoekers vraag via mail beantwoord op 12/10/2022. Een behandeltermijn van vier maanden is toch vrij lang voor dergelijke vragen die doorgaans wel snel worden beantwoord.

b) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 6 klachten (8 in 2021).

- 3 klachten over een beslissing (bezwaar proportionele vermindering):
∗ Verzoeker klaagde over de negatieve beslissing m.b.t. zijn aanvraag proportionele vermindering voor de onroerende voorheffing aanslagjaar 2020. Het bezwaar werd afgewezen omdat de bewijsstukken niet afdoende waren en men niet kon vaststellen of de belastingplichtige voldoende gepoogd had om het goed te huur of te koop te stellen. Het betrof nochtans de aanvraag voor een café, dat door corona verplicht de deuren moest sluiten want van 14/3/2020 tot en met 7/6/2020 en ook vanaf 19/10/2020 ging de horeca volledig dicht. Het café werd vervolgens opnieuw verhuurd vanaf 1/10/2021. Men bezorgde een attest van leegstand en een attest van een drankencentrale die het café te huur stelt, maar dit werd niet aanvaard. Men verwees ook naar de gemeente die het pand n.a.v. het bezwaar heeft geschrapt uit het gemeentelijke leegstandsregister omwille van de moeilijke economische toestand bij het verhuren van drankgelegenheden.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en erop gewezen dat het toch wel verdienstelijk is dat verzoeker er in 2021 -met toen ook nog vele beperkingen in de horeca- alsnog in geslaagd is het pand te verhuren, wat erop wijst dat toch de nodige inspanningen voor verhuring zijn



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 766

geleverd. Er werd een nieuwe beslissing verstuurd op 16/2/2022: de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2020 werd alsnog ontheven.

* Verzoeker diende bezwaar in tegen de aanslagbiljetten onroerende voorheffing aanslagjaar 2020 op zijn eigen naam en op naam van zijn rechtspersoon. Hij stuurde hiervoor een aangetekende brief op 4/2/2021, maar dat bezwaar werd bij de Vlaamse Belastingdienst niet geregistreerd. Verzoeker reageerde na betekening van het dwangbevel via de gerechtsdeurwaarder dat hij nog geen beslissing had gekregen over het bezwaar. Er werd toen, op 10/11/2021, alsnog een bezwaardossier geregistreerd maar dat bezwaar werd op 20/12/2021 afgewezen als laattijdig. Er volgde later nog een reactie met het bewijs van aangetekende zending van 5/2/2021, maar op 8/9/2022 kreeg hij antwoord dat de aangevoerde feiten niet nieuw waren en er geen ambtshalve ontheffing kan worden verleend.
Nochtans, als de aangetekende zending inderdaad is ontvangen, wat blijkt uit de gegevens van bpost, en er zou discussie zijn over de inhoud ervan, dan zou de Vlaamse Belastingdienst moeten kunnen nagaan en weerleggen wat de inhoud dan wel was. Daar werd in de bezwaarbeslissing en ook in het antwoord op de reactie met geen woord over gerept.
Naar aanleiding van de klacht en ook de rechtstreekse reactie van verzoeker bij de Vlaamse Belastingdienst werden beide dossiers heropend en zullen ze alsnog als tijdig, dus inhoudelijk worden onderzocht.

* Verzoeker klaagde over het verloop en de beslissing m.b.t. zijn bezwaar proportionele vermindering van 28/12/2021 voor een woning die sinds 2014 leeg staat.
De behandeltermijn van het bezwaar liep op, want ondanks vragen naar de stand van zaken in mei 2022 en in augustus 2022 werden pas op 8/9/2022 bewijsstukken opgevraagd. De Vlaamse Belastingdienst vroeg bewijs van tehuur- en/of tekoopstelling, van leegstand en van verbouwings- en/of afbraakwerken. Nochtans was in het bezwaar uitdrukkelijk gezegd dat de woning omwille van de functie en de specifieke ligging niet verhuurd kan worden en dat ook verkoop niet aan de orde is. Verzoeker reageerde dan ook op de vraag om bewijsstukken en verwees naar de info in zijn bezwaar. Het bezwaar werd vervolgens afgewezen op 21/9/2022 met als motivatie dat er geen bewijs van uitgevoerde werken werd ontvangen en dat de administratie niet kon vaststellen dat de belastingplichtige voldoende gepoogd heeft om het goed te huur of te koop te stellen. Verzoeker reageerde nogmaals omdat de beslissing haaks staat op de door hem overgemaakte info, maar hij kreeg op 20/10/2022 een brief dat geen ambtshalve ontheffing kan worden verleend omdat de feiten eerder werden ingeroepen. Verzoeker begreep deze uitleg niet en voelde zich afgescheept.
Ook wij stelden vast dat er niet concreet werd geantwoord op het bezwaar en dat de motivatie niet correct was. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en een nieuwe beslissing werd verstuurd op 1/12/2022. Het bezwaar kon wederom niet worden ingewilligd, maar er werd nu uitgelegd dat overmacht niet wordt weerhouden.

- 2 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.

* Verzoeker ontving het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2021 waarop de vermindering voor zijn handicap werd verleend en hij merkte op dat dit niet het geval was op zijn aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2020, terwijl hij daar toen ook wel recht op had.
De reden van niet-automatische toekenning voor 2020 was het feit dat zijn adresgegevens volgens het bevolkingsregister niet overeenkomen met het adres van het onroerend goed volgens het Kadaster (het busnummer ontbreekt) en dat er voor het aanslagjaar 2020 - in tegenstelling tot 2021 - geen koppeling was tussen de juiste persoon en het juiste pand (i.v.m. het busnummer).
We hebben hiervoor een bezwaardossier laten registreren en de vermindering voor 2020 werd alsnog verleend.

* Verzoeker kreeg sinds 2013 de vermindering voor zijn handicap als huurder, maar die vermindering werd niet meer toegekend voor 2021 terwijl hij nog steeds geregistreerd staat als persoon met een handicap.

- 1 klacht over een foutieve taxatie:
* Verzoekers klaagden dat het aanslagbiljet onroerende voorheffing aanslagjaar 2020 aan hen werd geadresseerd terwijl de blote eigendom van het goed in 2016 werd geschonken, dat in de schenkingsakte werd overeengekomen dat de begiftigde de onroerende voorheffing zou betalen en dat deze wel de aanslagbiljetten kreeg voor de aanslagjaren 2017, 2018 en 2019 maar dus niet meer voor 2020.
Uit de schenkingsakte blijkt inderdaad dat het vruchtgebruik verzoekers' eigendom bleef en dat werd overeengekomen dat de blote eigenaar de onroerende voorheffing zal betalen. De blote eigenaar is echter geen belastingplichtige voor de betaling van de onroerende voorheffing en zo'n overeenkomst tussen partijen over wie de onroerende voorheffing betaalt, is niet tegenstelbaar aan de Vlaamse Belastingdienst.
Uit de aangeleverde gegevens van het Kadaster blijkt echter dat voor de aanslagjaren 2017, 2018 en 2019 enkel de zakelijke rechten van de blote eigenaar werden doorgegeven en dus niet van de vruchtgebruiker. Niettegenstaande de zakelijke rechten voor de aanslagjaren 2017, 2018 en 2019 niet correct zijn, werden de aanslagbiljetten jaarlijks ingekohierd op de blote eigenaar en naar hem verstuurd.
Het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2020 werd nu naar de vruchtgebruikers verstuurd en men begreep niet vanwaar die wijziging is gekomen. Maar eigenlijk staan de eigendomsgegevens nu pas correct geregistreerd en werd het aanslagbiljet in het verleden fout verstuurd.
De eigendomsrechten van dit onroerend goed werden dus indertijd foutief geregistreerd bij het Kadaster. In principe komen deze gevallen (foutieve rechten) bij de Vlaamse Belastingdienst terecht op controlelijsten en zullen de zakelijke rechten worden gecorrigeerd vooraleer er wordt overgegaan tot inkohiering. Dit is hier helaas niet gebeurd waardoor de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2017, 2018 en 2019 naar de blote eigenaar werden verstuurd.
Naar aanleiding van de klacht werd bij de Vlaamse Belastingdienst verder intern bekeken of kan worden achterhaald wat precies het probleem was waardoor deze vorderingen niet op de controlelijsten zijn gekomen, om dergelijk probleem in de toekomst te vermijden.

c) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 4 klachten (3 in 2021).

- 3 klachten over een telefonisch contact met 1700:
* Verzoeker belde na ontvangst van het aanslagbiljet onroerende voorheffing aanslagjaar 2019 naar 1700 omdat hij slechts de helft wou betalen, gelet op de scheiding in 2017. Hij heeft hierover driemaal gebeld met 1700 en kreeg driemaal verschillend advies.
Digitaal Vlaanderen heeft één gesprek teruggevonden en daaruit bleek dat de voorlichter niet heeft geantwoord conform het voorgeschreven script: hij gaf foutief mee dat er geen opsplitsing moet gebeuren als beide partijen kunnen betalen. De voorlichter kreeg een coachingsplan en er werd naar alle voorlichters een mail gestuurd over het belang van de instructies.
N.a.v. de vraag tot opsplitsing werd het aanslagbiljet door de Vlaamse Belastingdienst opgesplitst en kreeg verzoeker een nieuw aanslagbiljet voor zijn aandeel in de onroerende voorheffing.

* Verzoeker diende klacht in omdat zijn gesprek met 1700 niet goed was verlopen. Dit gesprek werd beluisterd door Digitaal Vlaanderen en daaruit bleek dat verzoeker inderdaad niet klantvriendelijk te woord werd gestaan. De betrokken medewerker werd daarop aangesproken.

* Verzoeker klaagde over een gesprek met 1700 nadat hij laattijdig opmerkte dat zijn aanslagbiljet was verstuurd via eBox. Het gesprek werd beluisterd door Digitaal Vlaanderen en daaruit bleek dat de voorlichter er snel vanaf wou zijn, geen uitleg gaf over eBox noch over (een teruggave van) nalatigheidsinteresten en geen empathie toonde. De voorlichter kreeg een coachingplan en er werd een mail uitgestuurd met tips en aandachtspunten.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 768

- 1 klacht over een bezwaar proportionele vermindering:
* Verzoeker klaagde dat er geen rekening werd gehouden met de bewijzen die weliswaar 1 dag te laat werden bezorgd en ook dat hij geen antwoord kreeg op zijn betwisting van de negatieve beslissing.
Er werden in deze dossiers m.b.t. de aanslagjaren 2018 en 2019 bewijsstukken opgevraagd die vóór 28/2/2020 aan de Vlaamse Belastingdienst moesten worden bezorgd. De bewijzen werden per e-mail opgestuurd op 2/3/2020, de eerste werkdag na 28/2/2020. In principe te laat, maar verzoeker vroeg begrip voor de laattijdige indiening. De stukken dateren in elk geval van vóórdat de beslissingen genomen werden, op 13/5/2020.
De mail met bewijzen werd niet toegevoegd aan de bezwaardossiers. De bezwaren werden afgewezen omdat de gevraagde bewijsstukken niet werden bezorgd vóór 28/2/2020 en er geen verlenging van de antwoordtermijn was gevraagd.
Verzoeker reageerde vervolgens tegen de beslissingen via e-mail op 20/5/2020 maar ook deze mail werd niet toegevoegd aan de bezwaardossiers en ook niet beantwoord.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: er zou met de bewijsstukken wel degelijk rekening zijn gehouden en deze werden enkel per vergissing niet toegevoegd aan de dossiers. Dit bleek echter niet uit de motivatie in de beslissing en de reactiemail werd effectief niet beantwoord. Op basis van een ander stuk dat verzoeker ons bezorgde en dat we aan de Vlaamse Belastingdienst hebben voorgelegd, werd evenwel alsnog ambtshalve ontheffing verleend voor de onroerende voorheffing aanslagjaren 2018, 2019 en 2020.

d) ombudsnorm **andere**: 3 klachten (1 in 2021).

- 1 klacht over Mijn Dossier:
* Op vraag van verzoeker werd zijn registratie voor Zoomit stopgezet, omdat hij van bank was veranderd en de huidige bank Zoomit niet aanbiedt. In zijn online dossier 'Mijn Zoomit gegevens' bleven zijn gegevens (e-mailadres + oud rekeningnummer) echter wel geregistreerd staan. Ondanks de knop 'wijzig gegevens' in 'Mijn Zoomit gegevens' was het niet mogelijk om oude Zoomit gegevens te verwijderen, wat voor ongerustheid zorgde en twijfel dat Zoomit en het oude rekeningnummer toch niet volledig was verwijderd.
Verzoeker vroeg in september 2021 aan de Vlaamse Belastingdienst om de gegevens in zijn online dossier correct te laten zetten maar een jaar later waren de oude gegevens nog steeds zichtbaar.
We hebben bij de Vlaamse Belastingdienst aangedrongen op een oplossing. Het probleem werd verholpen: verzoekers Zoomit gegevens zijn nu afgesloten bij zijn online dossier.

- 1 klacht over de (digitale) adressering van het aanslagbiljet:
* Verzoeker woont samen met zijn echtgenote in Londen en klaagt dat zijn vraag van 14/7/2022 en zijn herinnering van 10/10/2022 onbeantwoord blijven. Hij vroeg om de onroerende voorheffing voor de gezinswoning online in zijn eBox te ontvangen. Het aanslagbiljet werd echter op 15/9/2022 naar haar eBox verstuurd en niet zoals gevraagd naar de zijne. Het probleem is dat mevrouw geen toegang meer heeft tot haar eBox aangezien ze al enige tijd in Londen woont. Verzoeker kan nog wel inloggen met zijn Belgische identiteitskaart, maar hij ontvangt het aanslagbiljet voor de gezinswoning dus niet in zijn eBox.
Op datum van de klacht (9/11/2022) had hij op zijn vraag om het aanslagbiljet naar hem te sturen inderdaad nog geen antwoord gekregen, terwijl het aanslagbiljet inmiddels wel was verstuurd naar de eBox van zijn echtgenote. We hebben dit besproken met de Vlaamse Belastingdienst: het aanslagbiljet kan niet naar verzoekers eBox worden verstuurd om informatica-technische redenen. Er werd wel een afwijkend verzendadres geregistreerd zodat toekomstige aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor de gezinswoning per post op zijn naam zullen worden verstuurd naar hun adres te Londen. Verzoeker kreeg daarover op 7/12/2022 ook een beslissingsbrief van de Vlaamse Belastingdienst.

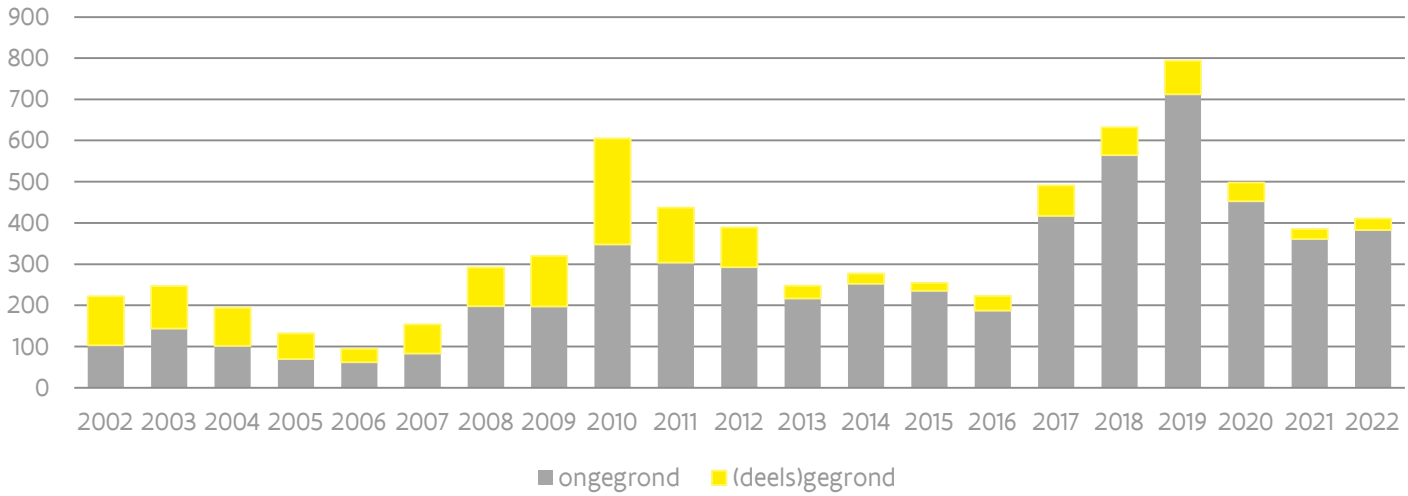
- 1 klacht over de betekening van een dwangbevel voor een klein openstaand saldo:
* Verzoeker betaalde op 27/9/2022 de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2021 (bedrag van 337,04 euro) toen hij via eBox Enterprise toevallig zelf ontdekte dat deze betaling nog openstond. Inmiddels

waren er al herinneringen en een aanmaning verstuurd, die verzoeker niet ontving door een probleem bij de postbedeling waarover hij eerder reeds klacht indiende bij de ombudsdienst voor de postsector. Op 24/10/2022 werd nog een dwangbevel betekend voor een bedrag van 229,44 euro.
Verzoeker kaartte de hoge extra kosten aan gezien hij dus eerder de onroerende voorheffing had betaald.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat de openstaande aanmaningskost van 25,81 euro niet in verhouding staat met de kost van het dwangbevel. Deze kost werd vervolgens kwijtgescholden: de gerechtsdeurwaarder had na de betaling die volgde op de aanmaning beter voor een kosteloze afrekening gekozen voor het kleine openstaande saldo i.p.v. voor een duur dwangbevel.

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2022 niet toegekend (evenmin in 2021).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2022 niet toegekend (1 klacht in 2021).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2022:




Grafiek 12 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0136%.

Het percentage (deels) gegronde klachten bleef in 2022 omzeggens gelijk: voor 6,81% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 6,23% in 2021.

## 6.2 VERKEERSBELASTINGEN

- In 2022 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.688.292 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 93,4% betrekking op het aanslagjaar 2022. Er werden tevens 706 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

  De administratie verzond ook 505.233 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

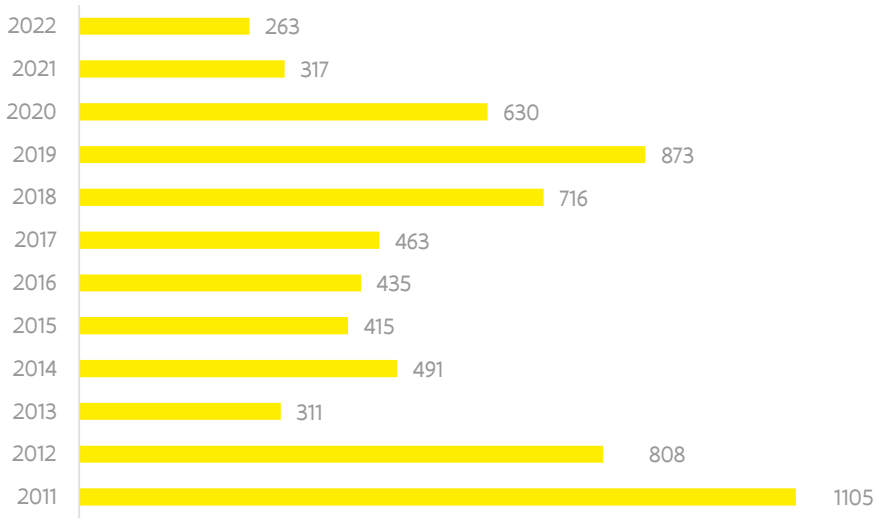
  In 2022 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 83.214 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 1.253 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting.

  De administratie verstuurde in 2022 447.919 herinneringen en 195.325 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 49.639 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2022 15.381 bezwaren en handelde 14.684 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2021 stonden nog 21 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2022.

  De klachtendienst ontving in 2022 263 klachten over de verkeersbelastingen: voor het derde jaar op rij een daling en het laagste aantal sinds de registratie in 2011.




Grafiek 13 - evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen

Op het einde van het werkjaar 2022 stonden nog 27 klachten over de verkeersbelastingen open.

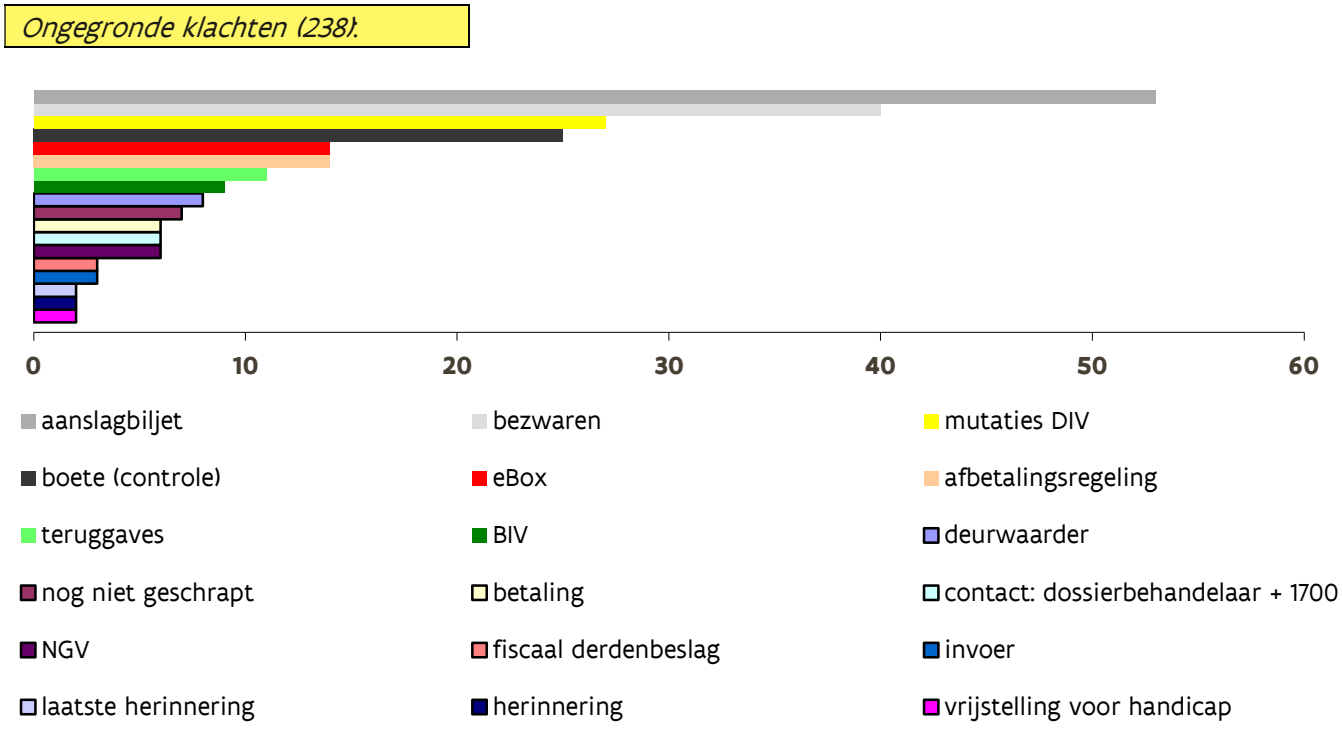
Dit betekent dat in 2022 **257 klachten werden afgesloten.** Deze kregen volgende evaluatie:
**3 klachten onontvankelijk + 254 ontvankelijk → 238 ongegrond + 6 deels gegrond + 10 gegrond.**



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 771

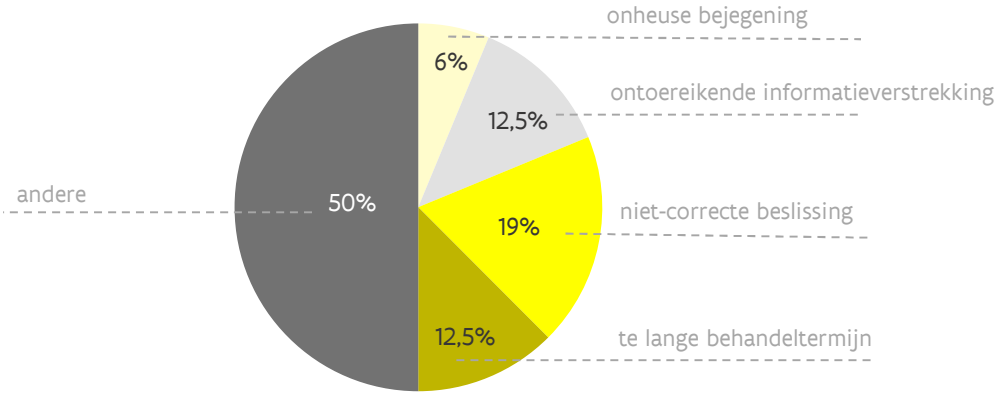
Afbeelding 3 - kwalificatie klachten verkeersbelastingen

We verklaarden drie klachten over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat er een jurisdictioneel beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (1 klacht) en omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse Belastingdienst (2 klachten). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.




Grafiek 14 - kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen

*(Deels) gegronde klachten (16):*




Grafiek 15 - verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm **andere**: 8 klachten (9 in 2021).

- 2 klachten i.v.m. de niet-automatische verrekening van reeds betaalde verkeersbelasting:
* In principe wordt, als de verkeersbelasting voor de vorige wagen werd betaald en een nieuw voertuig wordt ingeschreven onder dezelfde nummerplaat, het ontheven bedrag voor de vorige wagen automatisch verrekend op het aanslagbiljet van de verkeersbelasting + BIV voor de nieuwe wagen.
We ontvingen twee klachten van burgers die het aanslagbiljet voor hun nieuwe wagen hadden ontvangen in januari en in februari 2022, echter zonder verrekening van het teveel betaalde bedrag voor de vorige wagen.
Er bleek in deze gevallen geen automatische verrekening te zijn gebeurd omdat er foutievelijk geen reservering van het teveel betaald bedrag werd aangemaakt. Verzoekers kregen wel een ontheffingsbrief en twee maanden later een terugbetaling, maar hadden terecht een verrekening verwacht: dus minder te moeten betalen voor de nieuwe wagen i.p.v. later een deel terug te krijgen voor de vorige wagen.

- 2 klachten over de niet-automatische ontheffing van de verkeersbelasting na schrapping:
In geval van schrapping van een voertuig uit de bestanden van de DIV gebeurt er een automatische ontheffing van de verkeersbelasting voor de niet-verstreken maanden van de belastbare periode, vanaf de maand van schrapping. Een ontheffingsbrief wordt verstuurd op het einde van de maand volgend op de schrapping.

Twee belastingplichtigen kregen echter geen automatische herberekening:
* Verzoeker klaagde over het uitblijven van de terugbetaling van de verkeersbelasting na schrapping van de nummerplaat op 27/5/2022. De schrapping was effectief geregistreerd bij de DIV. Een automatische herberekening van de verkeersbelasting na schrapping van de nummerplaat bleef echter uit.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst waarna een bedrag van 114,54 euro werd terugbetaald op 3/10/2022.

* Verzoeker ontving op 14/10/2022 een aanmaning voor de betaling van de verkeersbelasting voor een voertuig waarvan de nummerplaat in februari 2022 werd ingeleverd. De invordering betrof het aanslagbiljet 2022, voor het volledige bedrag van 1.241,14 euro voor de belastbare periode 1/2/2022 - 31/1/2023. De nummerplaat was effectief bij de DIV geschrapt op 3/3/2022. Een automatische herberekening van de verkeersbelasting na schrapping van de nummerplaat bleef echter uit.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst waarna de verkeersbelasting alsnog werd herberekend: verzoeker bleef enkel de verkeersbelasting verschuldigd voor de maand februari 2022 en ook de kost van de gerechtsdeurwaarder.

- 1 klacht door problemen met de adressering:
* Verzoeker ontving zijn aanslagbiljet verkeersbelasting voor aanslagjaar 2021 pas laattijdig omdat het busnummer niet correct is vermeld. Het aanslagbiljet werd hem bezorgd nadat in de woonblok brievenbussen werden leeggemaakt van mensen die daar niet meer wonen.
Op het aanslagbiljet staat nummer "2/403" terwijl verzoeker volgens het bevolkingsregister officieel woont op nummer 2 bus 0403 en dit adres ook gekend is bij de Vlaamse Belastingdienst. De "0" in het busnummer werd dus foutievelijk weggelaten op het aanslagbiljet.

- 1 klacht over schending van privacy en schending van beroepsgeheim:
* De klacht was gericht tegen een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst die persoonlijke gegevens van verzoeker aan een andere partij heeft bezorgd. Er werd een intern onderzoek gestart en de Vlaamse Belastingdienst nam de nodige maatregelen ten aanzien van de betrokken medewerker.

- 1 klacht over het verloop van een controle (filmen):
* Verzoekers klaagden er onder meer over dat ze bij een controle op de baan door de controleur van de Vlaamse Belastingdienst werden gefilmd met diens gsm-toestel ondanks hun vraag om daarmee te stoppen.
We hebben navraag gedaan bij de Vlaamse Belastingdienst en daaruit bleek dat de controle toch anders was verlopen dan beschreven in de klacht en dat de controleurs door de verzoekers agressief werden bejegend. De controleur heeft echter inderdaad gefilmd, wat niet is toegestaan, ook niet als men agressief wordt behandeld. De betrokken controleur werd hierop aangesproken en er werd voor gezorgd dat het filmpje niet werd verspreid.

- 1 klacht over de ontvangst van een verjaringsstuitend dwangbevel:
* Verzoeker ontving op 15/4/2022 een verjaringsstuitend dwangbevel m.b.t. de verkeersbelasting aanslagjaar 2017. Men meende dat dit een dwaling is omdat men altijd alles correct betaalt en hiervoor geen aanslagbiljet heeft gekregen. Het aanslagbiljet was echter op 23/5/2017 wel degelijk verstuurd naar verzoekers adres in Dubai, maar dit aanslagbiljet kwam retour.
Pas 5 jaar later werd het dossier terug geactiveerd en in januari en februari 2022 werden herinneringen verstuurd naar verzoekers adres in België (hij woont sinds 2019 terug in België). Beter was geweest om hiervoor reeds in 2017 een nieuw aanslagbiljet te sturen naar een afwijkend verzendadres. Er was in 2017 namelijk ook een retourdossier m.b.t. een aanslagbiljet onroerende voorheffing aanslagjaar 2017. In dat retourdossier werd in december 2017 een nieuw aanslagbiljet onroerende voorheffing verstuurd naar een afwijkend verzendadres en dat aanslagbiljet (en ook de volgende) werd vervolgens tijdig betaald.
Het afwijkend verzendadres werd echter enkel geregistreerd voor de onroerende voorheffing en niet voor verkeersbelasting waardoor nu een hoge kost verschuldigd is voor het dwangbevel (161,65 euro) dat niet in verhouding staat tot de schuld zelf (275,22 euro).
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: aan verzoeker werd op 26/7/2022 gemeld dat hij de verkeersbelasting 2017 wel nog dient te betalen, maar dat hij dit binnen de maand rechtstreeks en zonder bijkomende kosten aan de Vlaamse Belastingdienst kan betalen. Verzoeker betaalde vervolgens de verkeersbelasting en het dossier bij de gerechtsdeurwaarder werd stopgezet.

b) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 3 klachten (5 in 2021).

- 1 klacht over een controle op de baan:
* Bij een controle op 23/12/2021 werd verzoeker met zijn wagen met TL-nummerplaat aan de kant gezet en een verslag van vaststelling opgesteld. De vastgestelde inbreuk betrof het verkeerd gebruik van een vrijstelling omdat de bestuurder het voertuig gebruikte voor een privéaangelegenheid. Nog



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 774

volgens het verslag moest het te betalen bedrag worden bepaald op kantoor. Verzoeker had inderdaad eerder, in augustus 2021, de vrijstelling van verkeersbelasting voor verhuur met bestuurder aangevraagd, maar die vrijstelling werd op 30/11/2021 geweigerd omdat er geen vergunning werd voorgelegd. Verzoeker had het aanslagbiljet voor zijn wagen met TL-nummerplaat voorts tijdig betaald op 18/10/2021.
Gelet op de afwezigheid van een vrijstelling en dat de verkeersbelastingen tijdig betaald waren, werd het verslag van vaststelling ten onrechte opgemaakt en was daarvoor geen boete verschuldigd.

- 1 klacht over een negatieve beslissing (invoer):
* Verzoeker klaagde over de negatieve beslissing over zijn bezwaar terwijl de verkeersbelastingen werden berekend op basis van foutieve specificaties en dat het voertuig in december 2021 werd uitgevoerd en ingeschreven in het Verenigd Koninkrijk. Dit betrof een dossier "invoer" waarvoor op 17/9/2021 een brief "kennisgeving van ambtshalve aanslag" werd verstuurd: BIV + 12 maanden verkeersbelasting zouden worden gevorderd. Bij de berekening zou het hoogste belastingtarief worden toegepast omdat er geen specificaties over het voertuig gekend waren. Verzoeker kon evenwel het juiste aantal pk, kW of cc laten weten zodat de berekening zo nodig kon worden aangepast.
Verzoeker reageerde en bezorgde aan de Vlaamse Belastingdienst een attest i.v.m. de $CO_2$-uitstootwaarde van 101 g/km. Op het aanslagbiljet werd echter de wettelijke standaardwaarde van 150 g/km toegepast.
Verzoeker reageerde vervolgens tegen het aanslagbiljet: dat 868,65 euro teveel is voor 6 maanden en voor een hybride auto en bezorgde opnieuw het attest i.v.m. de $CO_2$-uitstootwaarde.
Er werd een bezwaar geregistreerd, maar dat bezwaar werd afgewezen op 22/12/2021 zonder rechtzetting van de foutieve berekening ($CO_2$-waarde) en ook zonder antwoord op de uitvoer van het voertuig in december 2021.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: de verkeersbelastingen werden herberekend a.d.h.v. de juiste parameters en rekening houdend met de inschrijving van het voertuig in het Verenigd Koninkrijk. Het bedrag van 868,65 euro werd herleid tot 266,23 euro.

- 1 klacht over de belastingvermindering voor LPG:
* Verzoekers voertuig (type lijkwagen) was eerst op zijn naam ingeschreven in 2015 en wordt belast als lichte vracht. Ten gevolge een aanrijding moest het voertuig in herstelling en heeft hij de nummerplaat tijdelijk ingeschreven op een ander voertuig. Het voertuig werd vervolgens in 2018 opnieuw op zijn naam ingeschreven onder dezelfde nummerplaat en hij kreeg toen een aanslagbiljet verkeersbelasting, berekend als lichte vracht maar aan de (hogere) vergroende tarieven. Verzoeker diende bezwaar in: hij vroeg de toepassing van de oude tarieven, maar merkte ook op dat het voertuig sinds 2016 is uitgerust met een LPG-installatie. De dossierbehandelaar aanvaardde overmacht en paste de oude tarieven alsnog toe. Er werd in de beslissing van 24/9/2018 echter niets gezegd over (de vermindering voor) LPG.
Omdat het voertuig bij de DIV geregistreerd stond als benzinewagen, werden de aanslagbiljetten voor de jaren 2018, 2019, 2020 en 2021 verstuurd als lichte vracht (oud tarief). Verzoeker diende in november 2021 nogmaals bezwaar in: hij vroeg de belastingvermindering voor LPG gelet op de keuring van de LPG-installatie in 2016. Op 8/12/2021 kreeg hij een vraag om bewijsstukken: er werd gevraagd om bij de DIV de brandstof te laten corrigeren + er werd gezegd dat er voor de verkeersbelasting niets verandert omdat lichte vrachten geen aanvullende verkeersbelasting betalen. Dat klopt, maar dit type voertuig "lijkwagen" heeft wel recht op de belastingvermindering voor LPG. Verzoeker liet het brandstoftype bij de DIV wijzigen naar benzine + LPG. De dossierbehandelaar heeft verzoeker op 12/1/2022 gemaild over de wijziging van de brandstof, dat op deze manier de vermindering zal worden toegepast en dat in de loop van februari nieuwe aanslagbiljetten worden verstuurd. De aanslagbiljetten voor de jaren 2018 t.e.m. 2021 werden volledig ontheven en er werden in januari en maart 2022 nieuwe aanslagbiljetten verstuurd voor 2020 en 2019. Deze nieuwe aanslagbiljetten waren echter identiek aan de ontheven aanslagbiljetten, dus zonder vermindering voor LGP. Verzoeker vroeg dan ook opheldering en diende klacht in.

De aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2018 t.e.m. 2022 werden uiteindelijk correct herberekend op basis van lichte vracht, met toekenning van een vermindering voor LPG, en de nodige terugbetalingen werden uitgevoerd.

c) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 2 klachten (9 in 2021).

- 1 klacht over een telefonisch contact met 1700:
* Verzoeker klaagde over zijn telefonische gesprekken met 1700 n.a.v. de ontvangst van een herinnering en dat het aanslagbiljet per vergissing nog niet was betaald. Hij werd onvriendelijk te woord gestaan. We hebben navraag gedaan bij Digitaal Vlaanderen: er werden twee gesprekken beluisterd en hieruit blijkt dat het tweede gesprek inderdaad niet goed is verlopen en door de voorlichter vroegtijdig werd afgesloten. De voorlichter van 1700 werd hierop aangesproken om dit in de toekomst te vermijden.

- 1 klacht over de ontvangst van een verjaringsstuitend dwangbevel:
* Verzoeker klaagde over de betekening van een verjaringstuitend dwangbevel terwijl de verkeersbelasting aanslagjaar 2013 volgens hem verjaard is. Hij had bij de Vlaamse Belastingdienst op 25/8/2022 de verjaring ingeroepen en kreeg dezelfde dag de bevestiging dat zijn vraag zou worden onderzocht, maar het antwoord bleef uit. M.b.t. een eerder toegekend afbetalingsplan kreeg hij op 12/10/2022 wel een brief over deze vordering, dat het onderzoek voor beslag zou opgestart worden als vóór eind oktober geen betaling werd ontvangen. Zowel het eigen antwoord op de vraag over de verjaring als de gevraagde betaling vóór eind oktober werden echter niet afgewacht want op 18/10/2022 werd dus een verjaringstuitend dwangbevel betekend.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en op 29/11/2022 werd alsnog een antwoord verstuurd met een toelichting van de redenen dat de vordering niet verjaard is. Aangezien verzoeker op het moment van betekening van het dwangbevel nog geen antwoord had ontvangen op zijn vraag over de verjaring, besliste de Vlaamse Belastingdienst om de kosten van de betekening van het verjaringstuitend dwangbevel op zich te nemen.

d) ombudsnorm **te lange behandeltermijn:** 2 klachten (1 in 2021).

De ombudsnorm 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.

* Verzoeker klaagde over het uitblijven van een beslissing over zijn bezwaar van 30/8/2021 m.b.t. de vrijstelling voor plug-in hybride voertuigen. Naar aanleiding van de klacht werd de beslissingsbrief (afwijzing) verstuurd op 4/5/2022.

* Verzoeker klaagde over het uitblijven van een beslissing over zijn bezwaar van 8/11/2021 m.b.t. de $CO_2$-uitstootwaarde van het voertuig. Hij reageerde ook nadien nog verschillende malen, maar een beslissing bleef uit. Naar aanleiding van een controle op de baan op 23/6/2022 werd dit dossier in behandeling genomen en bewijzen opgevraagd. De beslissing (inwilliging) dateert van 10/8/2022.

e) De ombudsnorm **onheuse bejegening:** 1 klacht (2 in 2021).

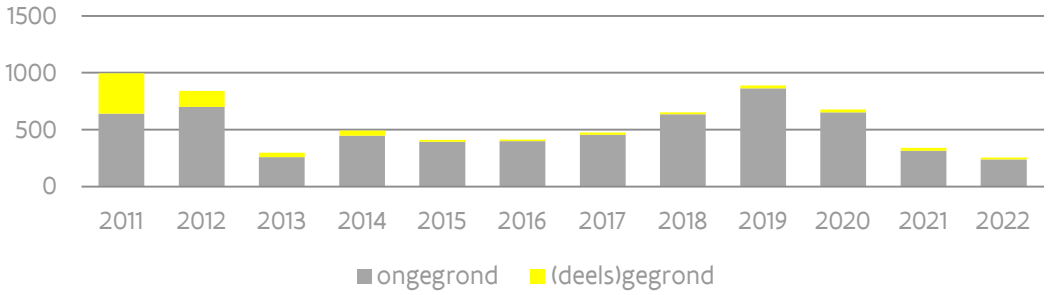
- 1 klacht over een telefonisch contact met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst:
* Verzoeker klaagde dat hij op een zeer klantonvriendelijke en ongepaste wijze werd bejegend. Het gesprek werd beluisterd en daaruit bleek dat de houding van de medewerker inderdaad was ontspoord. Verzoeker vroeg een schriftelijke bevestiging van de termijn voor terugbetaling van een ontheven bedrag. Er werd gezegd dat dit binnen de 14 dagen zou worden terugbetaald, maar de medewerker wilde of kon dat niet schriftelijk bevestigen (terwijl dat wel mogelijk is). Verzoeker zelf bleef rustig tijdens het gesprek en er was helemaal geen aanleiding voor de medewerker om zo tekeer te gaan. De Vlaamse Belastingdienst betreurt de houding waarmee de medewerker hem te woord stond en het verloop van het gesprek, en heeft zich daarvoor geëxcuseerd. De medewerker werd hier ook op aangesproken om dit in de toekomst te vermijden.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 776

f) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2022 niet toegekend (evenmin in 2021).

- 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 16 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten + ontheffingsbrieven bedraagt 0,0050%.

We registreerden in 2022 minder klachten over de verkeersbelastingen en stelden ook een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 6,30% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 7,67% in 2021.

## 6.3 ANDERE

- De klachtendienst ontving in 2022 125 klachten over de sector 'andere' (129 klachten in 2021).

  - 124 klachten waren **onontvankelijk** omdat ze enerzijds geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting en anderzijds anoniem waren. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

  - Eén klacht handelde over een beloofde belastingteruggave die zogezegd afkomstig was van de Vlaamse overheid. De klacht was **ongegrond** ten aanzien van de Vlaamse Belastingdienst/Vlaamse overheid, want het betrof phishing.

## 6.4 ERFBELASTING

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van de erfbelasting (successierecht en recht van overgang bij overlijden).

  De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de erfbelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

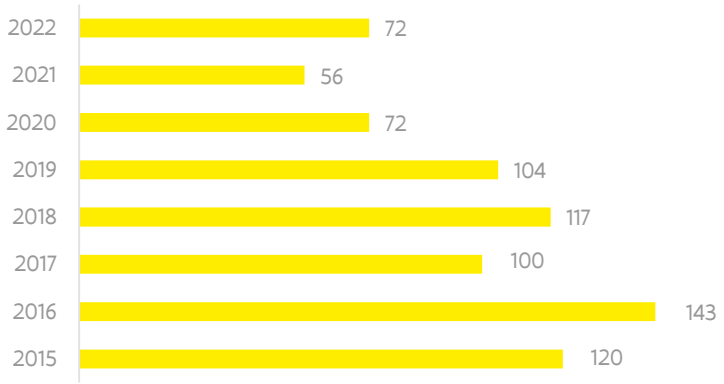
  In 2022 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 293.881 individuele aanslagbiljetten erfbelasting, 18.508 herinneringen en 3.461 laatste herinneringen.

  733 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2022 3.173 bezwaarschriften en handelde 3.052 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2021 stonden nog 5 klachten open, die werden afgesloten in 2022.

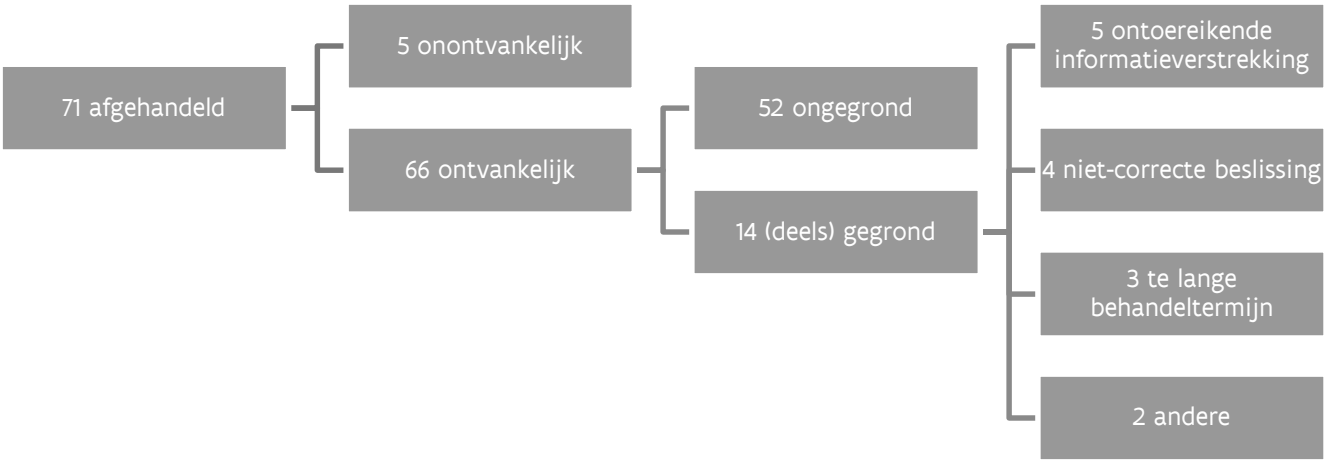
  De klachtendienst ontving in 2022 72 klachten over erfbelasting, een stijging t.o.v. 2021.




Grafiek 17 - evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting

Op het einde van het werkjaar 2022 stonden nog 6 klachten open.

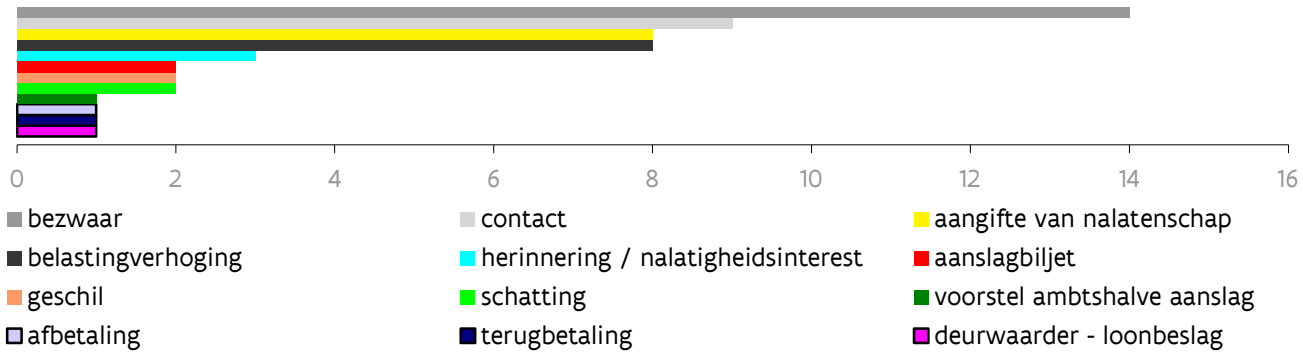
Dit betekent dat in 2022 71 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:
**5 klachten onontvankelijk + 66 ontvankelijk → 52 ongegrond + 6 deels gegrond + 8 gegrond**.




Afbeelding 4 - kwalificatie klachten erfbelasting

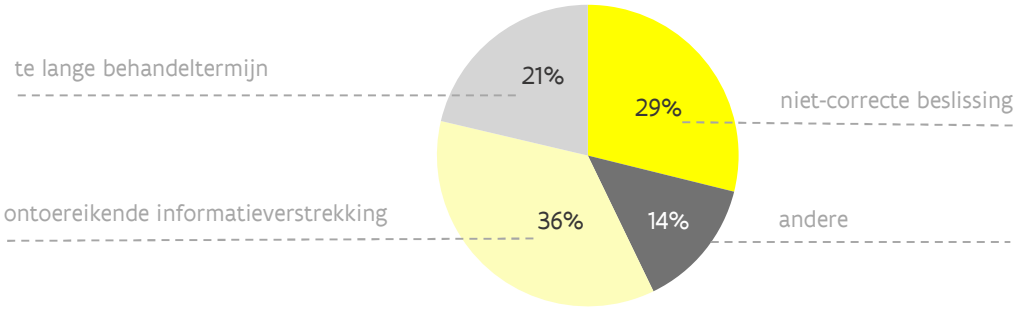
We verklaarden 5 klachten over de erfbelasting onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (4 klachten) en omdat er een jurisdictioneel beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

*Ongegronde klachten (52):*




Grafiek 18 - kwalificatie ongegronde klachten erfbelasting

*(Deels) gegronde klachten (14):*




Grafiek 19 - verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 5 klachten (8 in 2021).

- 1 klacht over het uitblijven van een antwoord op de betwisting van het voorstel ambtshalve aanslag:

∗ De Vlaamse Belastingdienst verstuurde op 12/10/2021 een brief 'voorstel ambtshalve aanslag' omwille van een vastgestelde tekortschatting: n.a.v. de verkoop bleek dat het onroerend goed voor een te lage waarde was aangegeven. Verzoeker reageerde per mail op 26/10/2021 dat het verschil tussen de aangifteprijs en de verkoopprijs volledig toe te schrijven is aan de evolutie van de verkoopprijzen van vastgoed, tussen de overlijdensdatum en de verkoopdatum. Op 30/11/2021 reageerde verzoeker nogmaals bij de dossierbehandelaar. Een antwoord bleef echter uit, maar het aanslagbiljet werd wel verstuurd op 3/12/2021.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en daaruit bleek dat de dossierbehandelaar de richtlijnen niet had gerespecteerd: hij had n.a.v. de reactie(s) een schattingsaanvraag moeten richten aan de schatters van de Vlaamse Belastingdienst om de opmerkingen te onderzoeken. Verzoekers mails werden echter genegeerd waardoor enkel nog een bezwaar kon worden geregistreerd. Dat bezwaar werd ingewilligd op 4/7/2022: de aangegeven waarde werd alsnog aanvaard.

- 1 klacht over tegenstrijdige informatie:
* Verzoeker klaagde over de tegenstrijdige informatie die hij kreeg m.b.t. de aanvraag van een attest van betaling van de erfbelasting voor vrijgave van de bankrekeningen. Hij belde op 11/1/2022 met 1700 en werd verwezen naar het contactformulier om de aanvraag schriftelijk in te dienen. Dit is de gebruikelijke procedure: een schriftelijke aanvraag, want gelet op de privacy moet er blijk worden gegeven van een rechtmatig belang. Het contactformulier werd beantwoord op 17/1/2022 met een brief "Vrijgave financiële tegoeden".
Omdat verzoeker op 18/1/2022 nog geen attest had ontvangen, nam hij opnieuw contact op met 1700 en werd doorgeschakeld met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. Die vertelde hem dat het normaal was dat hij nog geen antwoord had gekregen omdat de aanvraag niet via het contactformulier moest worden ingediend maar via een welbepaald mailadres en dat dit alleen via de notaris kon bekomen worden.
Verzoeker mailde vervolgens naar dat mailadres en diende klacht in omdat hij niet wist wat hij er allemaal van moest geloven en wat de correcte informatie is.
De info van de medewerker was niet correct in die zin dat verzoeker dit wel degelijk zelf kon opvragen en dat dit best gebeurt aan de hand van het contactformulier. De e-mail werd echter intern wel doorgestuurd naar de juiste dienst en op 21/1/2022 werd vervolgens een nieuw attest "Vrijgave financiële tegoeden" verstuurd.

- 1 klacht over de informatie na herberekening en ontheffing:
* Verzoeker kreeg op 8/10/2021 het aanslagbiljet erfbelasting maar stelde vast dat de erfbelasting werd berekend op basis van de verkeerde rechten: zijn rechten in de nalatenschap en deze van zijn vader werden omgewisseld. Na bezwaar werd zijn aanslagbiljet herberekend en ontheffing verleend voor de teveel aangerekende rechten. Hij kreeg op 24/11/2021 een ontheffingsbrief met opgave van het nog verschuldigde bedrag op zijn naam.
Verzoeker vroeg vervolgens een correcte versie van het aanslagbiljet met de juiste samenstelling van vermogen, nalatenschap, belastbare bedragen en berekening. Hij kreeg op 17/1/2022 het "gevraagde duplicaat", maar dit betrof het initieel foutieve aanslagbiljet van 8/10/2021 en dus geen nieuw aanslagbiljet.
Het was echter niet zinvol om hiervoor een kopie van het oorspronkelijke aanslagbiljet op te sturen want dat had verzoeker al in zijn bezit en de ontheffingsbrief ook. Echter: in geval van ontheffing van erfbelasting stuurt de Vlaamse Belastingdienst geen nieuw aanslagbiljet; enkel een brief over de herberekening.
Gezien verzoeker meer gedetailleerde verduidelijking wenste, hebben we dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst. We kregen een overzicht van de bedragen op basis waarvan de erfbelasting op verzoekers naam werd berekend, met een oplijsting van de door verzoeker gevraagde rubrieken, hetgeen we hem dan hebben doorgestuurd.

- 1 klacht over een onvolledig beantwoord bezwaar:
* Verzoeker diende op 28/4/2022 bezwaar tegen het aanslagbiljet (verschuldigde rechten + belastingverhoging) omdat de afkoop van de levensverzekering niet werd aangegeven. Hij pleitte in zijn bezwaar goede trouw om de belastingverhoging niet te moeten betalen en gaf ook aan dat de levensverzekering deels was aangekocht met eigen gelden, verkregen uit de nalatenschap van zijn ouders. Het bezwaar werd echter enkel geregistreerd en behandeld tegen de belastingverhoging en werd afgewezen op 10/6/2022. Het aspect m.b.t. de eigen gelden werd niet beantwoord in de bezwaarbeslissing en werd naar aanleiding van de klacht bijkomend onderzocht.

- 1 klacht over de telefonische info van 1700 – onvolledig script:
* Verzoeker vroeg als raadsman voor zijn cliënt een kopie van een aangifte van nalatenschap. Hij kreeg niet direct antwoord van de Vlaamse Belastingdienst en nam daarover telefonisch contact op met 1700. De voorlichter van 1700 deelde hem echter mee dat dergelijke informatie niet kan of mag worden meegedeeld aan advocaten. De voorlichter antwoordde volgens het script "Wie kan een kopie van een

aangifte van nalatenschap of van een successiedossier aanvragen", dat richtlijnen bevat voor voorlichters over welke informatie wel of niet kan worden meegedeeld.
We stelden vast dat het script onvolledig is (er staat niets vermeld over een aanvraag via de raadsman) en dat verzoeker als gevolmachtigde wel degelijk recht had op bepaalde informatie.
Naar aanleiding van de klacht hebben we de Vlaamse Belastingdienst gevraagd het script te herbekijken en aan te vullen waar nodig om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden. Verzoekers vraag werd op 10/6/2022 per brief werd beantwoord door de Vlaamse Belastingdienst: hij kreeg een kopie van de aangifte.

b) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 4 klachten (1 in 2021).
- 3 klachten over een niet-correcte taxatie:
* Verzoeker diende klacht in na ontvangst op 5/11/2021 van een aanslagbiljet erfbelasting van 2.250,00 euro terwijl hij nooit iets van zijn vriend heeft geërfd. Het betrof een aangifte van nalatenschap door de erfopvolger waarin die verwees naar een voertuig dat binnen de 3 maanden vóór overlijden werd verkocht voor 15.000 euro. Deze gelden worden verondersteld tot de nalatenschap te behoren zolang het tegendeel niet bewezen is. De erfopvolger moest d.m.v. rekeninguittreksels bewijzen wat er met de verkoopprijs is gebeurd.
De notaris reageerde dat het voertuig volgens verklaring van de erfopvolger uiteindelijk werd weggegeven, en dus niet werd verkocht. Er werd in dat verband een verklaring bezorgd van de erfopvolger dat het voertuig werd weggegeven aan verzoeker. Gelet op die verklaring werd vervolgens niet de erfopvolger maar verzoeker belast op de waarde van de wagen.
Verzoeker reageerde dus bij ons en legde een aankoopbewijs van de auto voor, voor een bedrag van 15.000 euro, ondertekend door de erflater en verzoeker.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat de taxatie enkel gebaseerd was op de verklaring van de erfopvolger en zo'n verklaring onvoldoende tegenbewijs is van de schenking. Er werd een bijkomende aanslag gevestigd op naam van de erfgenaam voor de erfbelasting op de opbrengst van de verkoop van de wagen en tegelijk werd verzoekers aanslagbiljet ontheven.

* Verzoeker klaagde over de lange behandeltermijn van zijn aangifte van nalatenschap (meer dan 1 jaar) en dat hij geen duidelijk antwoord kreeg op zijn vragen waarom het zo lang heeft geduurd. De dossierbehandelaar verwees naar uitleg die aan de FOD Financiën werd gevraagd over de eigendomstitel van het opgegeven onroerend goed, maar gaf daarover verder geen concrete informatie. Voorts waren er ook weinig klantgerichte antwoorden van de dossierbehandelaar over de verzending van het aanslagbiljet en over het bedrag voor de vermindering handicap.
In de aangifte van 11/1/2021 werd geen aandeel in het onroerend goed opgenomen waardoor de dossierbehandelaar over de eigendomstitel navraag deed bij de FOD Financiën. Men kreeg al daags nadien, in februari 2021, antwoord van de FOD Financiën dat de erflater eigenaar was voor 1/2de volle eigendom en 1/2de vruchtgebruik. Er diende vervolgens contact te worden opgenomen met verzoeker om de toestand van het onroerend goed uit te klaren, maar dat is niet gebeurd. De dossierbehandelaar liet de behandeling van het dossier zonder reden aanslepen tot de notaris begin 2022 contact opnam over het uitblijven van het aanslagbiljet. Het aanslagbiljet werd uiteindelijk verstuurd op 21/1/2022 waarbij het betrokken onroerend goed werd belast op de volle eigendom, terwijl dit op de helft moest zijn.
Naar aanleiding van de klacht werd door de Vlaamse Belastingdienst op 4/3/2022 een e-mail gestuurd aan verzoeker met uitleg over het dossier en de erfbelasting werd ook herberekend in de zin dat enkel de helft in volle eigendom van het goed belastbaar is, wat resulteerde in een terugbetaling van 16.875,00 euro.

* Verzoeker diende op 26/1/2022 een nieuwe verbeterende aangifte van nalatenschap in omwille van de vermeerdering van het passief, met opgave van 5 bijkomende schulden (aanslagbiljetten onroerende voorheffing). Hij werd van deze schulden in kennis gesteld d.m.v. een brief van de Vlaamse Belastingdienst van 8/12/2021 betreffende "kennisgeving openstaande schulden ten laste van een nalatenschap".

De Vlaamse Belastingdienst besliste op 28/1/2022 echter dat slechts 1 van de 5 bijkomend aangegeven schulden kon worden aanvaard omdat dat aanslagbiljet pas was verzonden in december 2021, na het verstrijken van de aangiftetermijn op 18/10/2021. De overige 4 aanslagbiljetten werden niet aanvaard omdat deze reeds waren verzonden in juli/augustus 2021, binnen de aangiftetermijn. Verzoeker nam daarover telefonisch contact op met de dossierbehandelaar aangezien hij op het moment van de eerste aangifte geen weet had van alle aanslagbiljetten, maar er werd hem nogmaals gemeld dat die 4 aanslagbiljetten in de oorspronkelijke aangifte moesten vermeld zijn.
Hij diende vervolgens klacht in omdat hij geen enkele van die rekeningen op het adres van zijn overleden vader had ontvangen. We merkten op dat de 4 aanslagbiljetten door de post werden geretourneerd. Niettegenstaande het aanslagbiljet in geval van een overlijden rechtsgeldig wordt verzonden naar het adres waar de nalatenschap is opengevallen, wat hier het geval was, moet toch worden vastgesteld dat deze schulden nooit eerder ter kennis werden gebracht aan de erfgenamen. We hebben dit voorgelegd aan Vlabel en er werd beslist om voor de overige 4 aanslagbiljetten een bijkomende onwaarde te vestigen: de erfbelasting werd opnieuw berekend en 799,17 euro terugbetaald op 7/3/2022.

- 1 klacht over een niet-correcte schatting (aanvraag van een bindende schatting):
* Verzoeker vroeg aan de Vlaamse Belastingdienst een gratis bindende schatting voor de waardering van de onroerende goederen in de nalatenschap. Die waardering lag echter veel te hoog waardoor hij bezwaar moest indienen tegen het aanslagbiljet erfbelasting. Zijn bezwaar werd over de hele lijn ingewilligd, maar dit had hem heel wat gekost omdat hij daarvoor een landmeter-expert inschakelde en ook de notaris.
De aanvraag van een bindende schatting had onder meer betrekking op 3 onbebouwde percelen die door de schatter als bouwgrond werden gewaardeerd terwijl het echter geen bouwgrond betrof maar gronden gelegen in woonuitbreidingsgebied, waarbij de mogelijke woonontwikkeling nog verder moest worden onderzocht. Er werd te weinig rekening gehouden met verschillende negatieve elementen die de waarde sterk bepalen waardoor de ontwikkelingsmogelijkheden van de percelen ruim werden overschat.
Dit was wel opgemerkt door de landmeter-expert en diens geschatte waarden vermeld in het bezwaar werden aanvaard, wat resulteerde in een ontheffing van ruim 180.000 euro.
We maken ons de bedenking dat de burger toch zou mogen vertrouwen op de accuraatheid van de gratis schatting die door de Vlaamse Belastingdienst wordt aangeboden. Voorts werd bij de behandeling van het bezwaardossier geen controle-schatter aangeduid die het dossier kon overnemen om de eerdere schatting op een onafhankelijke wijze te kunnen evalueren. In het kader van maximale onpartijdigheid en onafhankelijkheid voorziet de procedure nochtans in de aanstelling van een andere schatter in geval er bezwaar wordt ingediend tegen het aanslagbiljet.

c) De ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 3 klachten (geen in 2021).
Ook voor de erfbelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren/aangiftes van nalatenschap:

- *behandeltermijn bezwaar:*
* Verzoeker klaagde over het uitblijven van de beslissing over een bezwaar i.v.m. de vrijstelling van de gezinswoning, dat bij de Vlaamse Belastingdienst werd ontvangen op 17/11/2020. Het betrof een aangifte van nalatenschap met één erfgenaam namelijk de broer van de overledene die sinds 14/10/2019 wettelijk samenwoonde met de erflater. Het aanslagbiljet werd verstuurd op 16/10/2020 en daarop werd het juiste tarief tussen partners toegepast, maar geen vrijstelling van de gezinswoning voor de wettelijk samenwonende partner terwijl die vrijstelling nochtans expliciet was gevraagd in de aangifte. Er werd door de dossierbehandelaar op 14/12/2020 een verklaring van wettelijke samenwoning opgevraagd terwijl het gegeven van wettelijke samenwoning bekend was in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst en dat het aanslagbiljet al was berekend aan het tarief tussen partners. De notaris bezorgde het bewijs via e-mail op 16/12/2020. Deze mail werd echter niet toegevoegd aan het

bezwaardossier. Een jaar later, op 6/12/2021 stuurde de notaris een herinnering aan de dossierbehandelaar, maar ook deze mail werd niet toegevoegd aan het bezwaardossier. Verzoeker diende uiteindelijk in februari 2022 klacht in omdat de Vlaamse Belastingdienst geen gevolg gaf aan de vraag om de toestand recht te zetten.
Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaar afgewerkt: de beslissingsbrief werd verstuurd op 5/4/2022. Het bezwaarschrift werd ingewilligd en een ontheffing verleend voor een bedrag van 167.400,00 euro.

* Verzoeker ontving nog geen antwoord op zijn bezwaar van 18/5/2022. Hij diende bezwaar in tegen de belastingverhoging voor laattijdige indiening omdat hij de aangifte van nalatenschap wel had ingediend binnen de wettelijke indientermijn.
Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaar afgewerkt: de beslissingsbrief werd verstuurd op 26/12/2022. Het bezwaarschrift werd ingewilligd en de belastingverhoging van 106,17 euro werd ontheven.

- *behandeltermijn aangifte*:
* De notaris klaagde over het uitblijven van een aanslagbiljet erfbelasting terwijl de aangifte al werd ingediend op 2/11/2021. Het dossier werd op 14/12/2021 toegewezen aan een dossierbehandelaar doch nog niet berekend op datum van de klacht in mei 2022.
Het betrof een zeer uitgebreide en complexe aangifte, waardoor het dossier op 17/12/2021 aan een andere dossierbehandelaar werd toegewezen. In april 2022 vroeg men naar een stand van zaken waarna de dossierbehandelaar werd gevraagd om het dossier verder op te nemen, maar de berekening bleef uit.
Naar aanleiding van de klacht werd het dossier opgepikt en heeft de dossierbehandelaar aan de notaris op 13/6/2022 om verdere verduidelijking en welbepaalde stavingstukken verzocht. Na akkoord met de bevindingen werd het overzicht van de verschuldigde erfbelasting en de aanslagbiljetten verstuurd op 15/7/2022.

d) ombudsnorm **andere**: 2 klachten (3 in 2021).
- 1 klacht over een uitnodigingsbrief om een aangifte in te dienen:
* Verzoeker ontving op 13/1/2022 op zijn adres een brief gericht aan zijn voormalige partner waarin die werd verzocht alsnog een aangifte in te dienen maar dat er al een belastingverhoging verschuldigd zou zijn, gelet op de laattijdige indiening.
De voormalige partner van verzoeker die nu werd aangeschreven als erfopvolger is echter zelf al lange tijd overleden, in 2015. Dit is een pijnlijke vergissing van de dossierbehandelaar die niet goed oplette bij de invoer van de gegevens over de erfopvolgers in het recente nalatenschapsdossier.
De toenmalige partner werd dan ook verwijderd als erfopvolger en naar aanleiding van de klacht werd op 20/1/2022 aan verzoeker een brief gestuurd met excuses voor de vergissing.

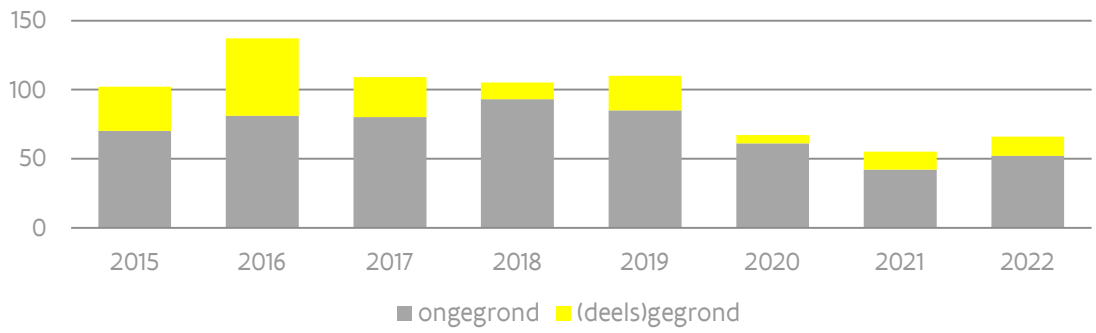
- 1 klacht over de niet-registratie van een contactformulier:
* Verzoeker diende op 1/4/2021 via het contactformulier een bezwaar in tegen de berekende erfbelasting en hij kreeg daarvan een automatische 'no-reply' maar geen beslissing. In december 2021 nam verzoeker contact op met de Vlaamse Belastingdienst over het uitblijven van een beslissing, maar hij kreeg te horen dat het dossier niet te vinden was. Hij legde in december 2021 zijn bezwaar opnieuw voor, samen met de ontvangstbevestiging van 1/4/2021. Dit contact werd alsnog geregistreerd als een tijdig bezwaar en een beslissing werd verstuurd op 12/1/2022.
Verzoeker klaagde over de gang van zaken, meer bepaald over het verloren gaan van zijn contactformulier. Ook wij stelden vast dat er inderdaad geen dossier werd geregistreerd n.a.v. het ingediende contactformulier op 1/4/2021. We hebben laten onderzoeken wat de reden was van niet-registratie van het ingediende en ontvangen bezwaar en wat er dus met het contactformulier is gebeurd. Uit het onderzoek bleek dat er in maart/april 2021 tijdelijk een probleem is geweest met enkele toepassingen en dat er effectief contactformulieren verloren zijn gegaan.

De dossierbehandelaars waren daarvan op de hoogte en moesten rekening houden met de tijdige indiening als men a.d.h.v. de ontvangstmelding kon aantonen dat de vraag eerder werd ingestuurd. Dit was hier dus ook het geval want het bezwaar werd als tijdig behandeld.

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2022 niet toegekend (1 klacht in 2021).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2022 ook niet toegekend (evenmin in 2021).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2015, het jaar van overname van de inning door de Vlaamse Belastingdienst:




Grafiek 20 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten erfbelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0245%.

Ondanks een stijging van het aantal klachten stelden we in 2022 een daling vast van het procentuele aantal (deels) gegronde klachten: voor 21,21% van de ontvankelijke klachten over de erfbelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 23,64% in 2021.

## 6.5 REGISTRATIEBELASTING

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van sommige registratiebelastingen:

  - Verkooprecht: overdracht ten bezwarende titel van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.

  - Recht op hypotheekvestiging: vestiging van een hypotheek op een onroerend goed, gelegen in het Vlaamse Gewest.

  - Verdeelrecht: onder meer gehele of gedeeltelijke verdelingen van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.

  - Schenkbelasting: schenkingen onder de levenden van roerende of onroerende goederen door rijksinwoners met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de schenkingen die betrekking hebben op onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor schenkingen die betrekking hebben op roerende goederen aan iemand die wel rijksinwoner is met fiscale woonplaats in het Vlaamse Geweest of als de akte van de schenking ter registratie wordt aangeboden in een registratiekantoor dat in het Vlaams Gewest ligt (in geval de begiftigde ook geen rijksinwoner is).

  De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de registratiebelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

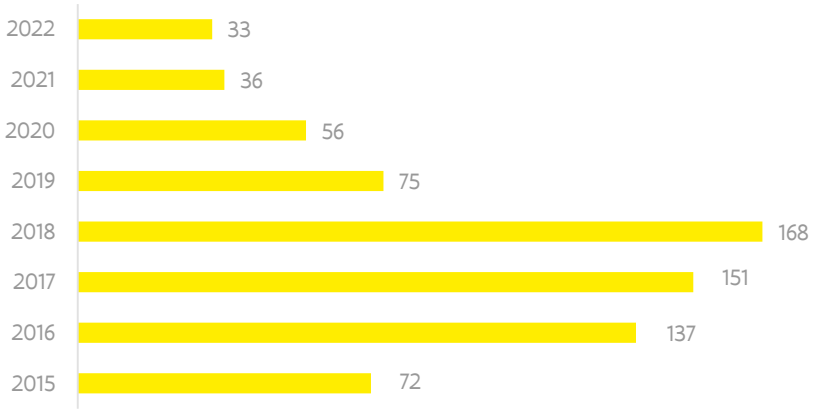
  In 2022 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 613.506 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan 95,3% betrekking heeft op een notariële akte, 6.720 herinneringen en 1.281 laatste herinneringen.

  355 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2022 3.459 bezwaarschriften en handelde 3.529 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2021 stonden nog 5 klachten open, die werden afgesloten in 2022.

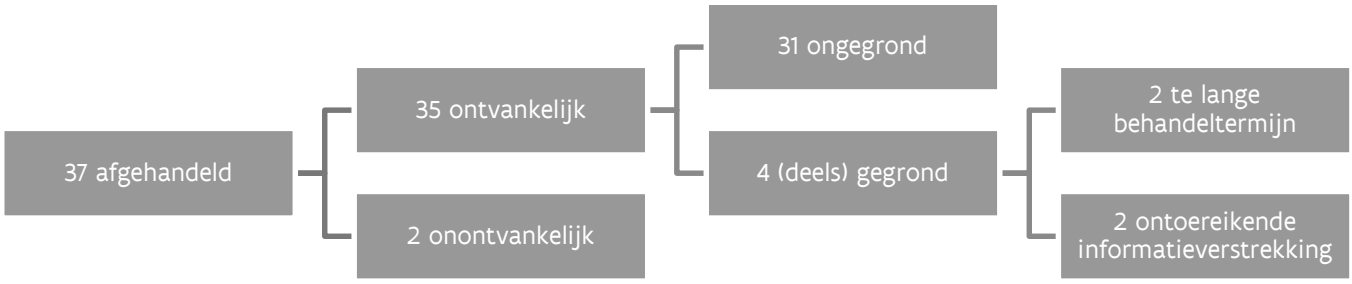
  De klachtendienst ontving in 2022 33 klachten over de registratiebelasting: een vergelijkbaar aantal t.o.v. 2021.




Grafiek 21 - evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting

Op het einde van het werkjaar 2022 stond nog 1 klacht open.

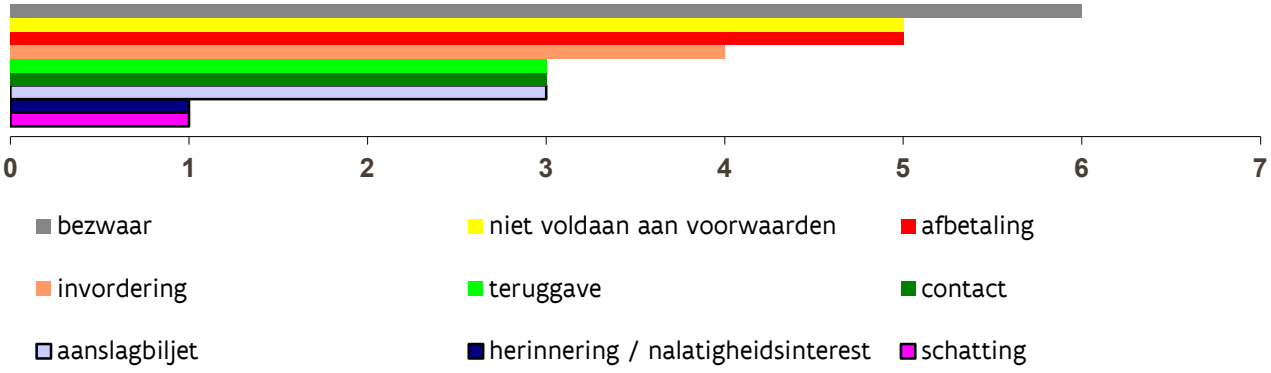
Dit betekent dat in 2022 37 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:
**2 klachten onontvankelijk + 35 ontvankelijk → 31 ongegrond + 2 deels gegrond + 2 gegrond.**




Afbeelding 5 - kwalificatie klachten registratiebelasting

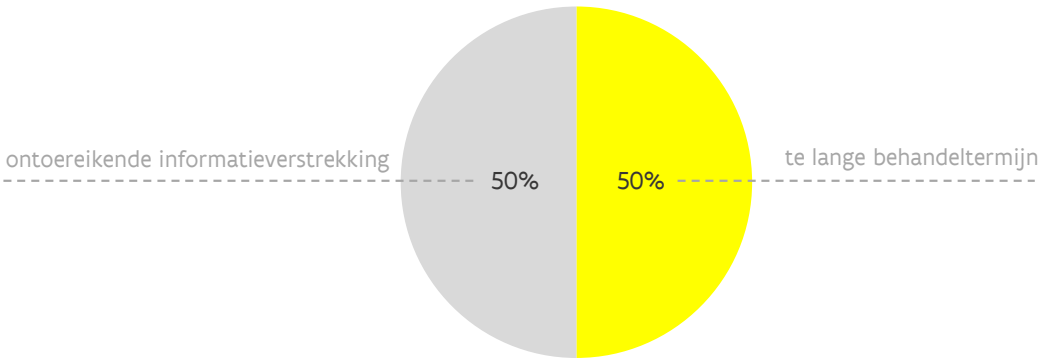
We verklaarden twee klachten over de registratiebelasting onontvankelijk omdat de feiten dateerden van meer dan 1 jaar voor indiening (1 klacht) en omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

*Ongegronde klachten (31):*




Grafiek 22 - kwalificatie ongegronde klachten registratiebelasting

*(Deels) gegronde klachten (4):*




Grafiek 23 - verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 2 klachten (1 in 2021).
- 1 klacht m.b.t. het antwoord op een reactie:
* Verzoeker reageerde bij de Vlaamse Belastingdienst tegen de brief betreffende "opvolging van voorwaarden tot behoud van verlaagd tarief en/of vermindering". Om de meeneembaarheid te kunnen blijven genieten moest hij vóór 18/12/2021 zijn hoofdverblijfplaats vestigen op het adres van het aangekochte goed.
Op 16/11/2021 verzocht hij de dossierbehandelaar per mail om de einddatum van deze termijn te verlengen omwille van onvoorziene omstandigheden en overmacht. Daar werd door de dossierbehandelaar op 22/11/2021 slechts kort op geantwoord per mail, zonder dat de grieven werden beantwoord. Verzoeker kreeg enkel een opsomming van de voorwaarden en ook de boodschap dat de termijn niet verlengd kan worden als men beslist om de woning af te breken.
Dergelijke betwisting had de dossierbehandelaar echter intern moeten overmaken aan de dienst bezwaren om te laten registreren als dossier 'overmacht'. We hebben dit dan ook zelf doorgestuurd naar de juiste dienst waarna op 3/12/2021 een beslissingsbrief werd verstuurd met toelichting waarom de argumenten niet worden aanvaard als overmacht en dat er dus een aanslagbiljet zal worden verstuurd waartegen verzoeker nog bezwaar kan indienen.

- 1 klacht over een telefonisch contact met 1700:
* Verzoeker ontving op 21/1/2022 het aanslagbiljet schenkbelasting maar merkte op dat de bankgift niet volledig werd belast. Hij nam daarover telefonisch contact op met 1700 en diende klacht in omdat hij van het kastje naar de muur werd gestuurd. Het gesprek werd beluisterd door Digitaal Vlaanderen en daaruit bleek dat de voorlichter van 1700 verzoeker doorstuurde naar de federale overheid die hem vervolgens opnieuw verwees naar de Vlaamse overheid. Gezien het een vraag betrof over de berekening van het aanslagbiljet was de doorverwijzing naar de federale diensten onterecht en was verzoeker best doorgeschakeld geweest met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst.
We hebben dit zelf voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst om de berekening van deze schenkbelasting na te kijken en dit resulteerde in een bijkomend aanslagbiljet, verstuurd op 4/3/2022.

b) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 2 klachten (geen in 2021).
- 2 klachten over het uitblijven van een gevraagde teruggave:
* De teruggave wegens wederverkoop binnen de twee jaar werd door de verkoper gevraagd in de verkoopakte die bij de Vlaamse Belastingdienst werd ontvangen op 13/11/2020. Er werd echter vastgesteld dat de prijs van het onroerend goed in de akte van aankoop te laag was als belastbare grondslag voor de berekening van de registratiebelasting, waarna een eigen schatting volgde en verzoeker op 3/5/2021 een brief kreeg over de tekortschatting. Verzoeker heeft de waardering vervolgens meermaals betwist, maar een akkoord bleef uit. De behandeltermijn liep op omdat, gelet op de langdurige afwezigheid van de initiële schatter, het dossier door een andere schatter diende te worden overgenomen. Deze heeft verzoeker een voorstel gedaan in februari 2022 en de meerwaarde werd vastgesteld op basis van dat voorstel. Het teruggavedossier kon vervolgens worden afgewerkt: een bedrag van 3.000,00 euro werd terugbetaald op 11/4/2022.

* De teruggave wegens meeneembaarheid werd door de verkoper gevraagd in de verkoopakte die bij de Vlaamse Belastingdienst werd ontvangen op 13/8/2020. Er werd een teruggavedossier geregistreerd en de teruggave werd berekend op 7/9/2020. De dossierbehandelaar van het teruggavedossier meende echter dat de aanvraag zou worden afgehandeld door een andere dossierbehandelaar, namelijk van een bezwaardossier tegen een aanslagbiljet registratiebelasting. Het dossier werd om die reden verkeerdelijk afgesloten op 30/9/2020 en pas heropend 9/5/2022. De brief over de teruggave van 2.565,70 euro dateert van 10/5/2022.

c) De ombudsnorm **niet-correcte beslissing** werd in 2022 niet toegekend (2 klachten in 2021).

d) De ombudsnorm **andere** werd in 2022 niet toegekend (1 klacht in 2021).

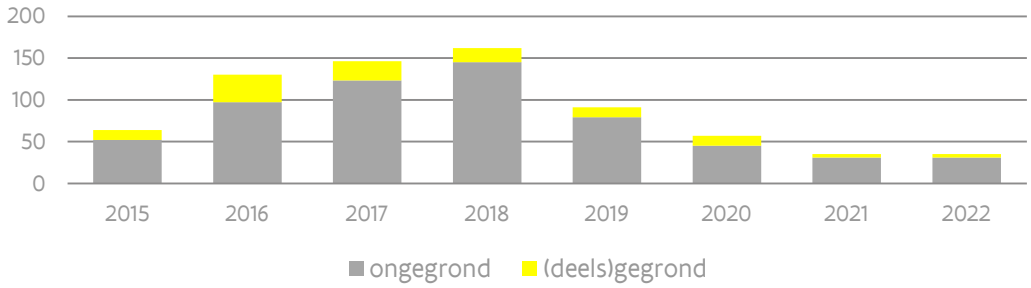


Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 787

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2022 niet toegekend (evenmin in 2021).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2022 ook niet toegekend (evenmin in 2021).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2015, het jaar van overname van de inning door de Vlaamse Belastingdienst:




Grafiek 24 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten registratiebelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0054%.

We stelden in 2022 eenzelfde procentueel 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 ook 11,43% in 2021.

## 6.6 KILOMETERHEFFING

- Vanaf 1/4/2016 werd de kilometerheffing ingevoerd voor vrachtwagens van meer dan 3,5 ton. Elke vrachtwagen die zich op de Belgische wegen bevindt, moet sinds die datum over een werkende On Board Unit (OBU) beschikken. Deze registreert via GPS-technologie de gereden kilometers.

  De houder van het voertuig sluit een dienstverleningsovereenkomst met een dienstverlener (service provider) die een OBU ter beschikking stelt.

  De dienstverlener int de verschuldigde kilometerheffing bij de houder van het voertuig en stort dit bedrag door aan de bevoegde tolheffende instantie.

  De eigenaar van een voertuig van meer dan 3,5 ton dat in één van de vrijstellingscategorieën valt, dient een aanvraag te doen bij het gewest waar het voertuig is ingeschreven. Vanaf 1/1/2016 kon een vrijstelling inzake kilometerheffing aangevraagd worden bij de Vlaamse Belastingdienst.

  In wettelijk bepaalde gevallen kan de dienstverleningsovereenkomst worden geschorst door de dienstverlener, bijvoorbeeld als niet wordt voldaan aan de betalingsverplichting tegenover de dienstverlener of als men nalaat een defect aan de OBU te melden. De dienstverlener zal de houder van het voertuig en de Vlaamse Belastingdienst onmiddellijk op de hoogte brengen van de schorsing van de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst. In dat geval zal het handhavingssysteem in werking treden en door de Vlaamse Belastingdienst een proces-verbaal met aanslagbiljet worden verstuurd.

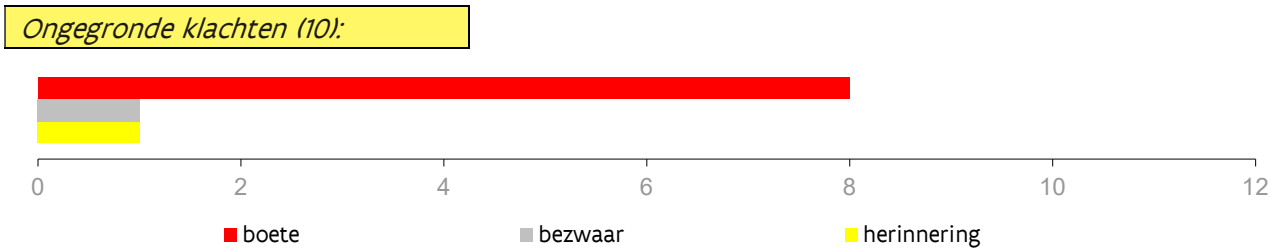
  Er werden in 2022 43.677 aanslagbiljetten verstuurd, 447 dossiers werden overgemaakt aan een gerechts-deurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2022 9.107 bezwaarschriften en handelde 9.260 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2022 10 klachten over de kilometerheffing (12 klachten in 2021).

  Deze kregen volgende evaluatie:
  **10 klachten ontvankelijk → 10 ongegrond.**

Afbeelding 6 - kwalificatie klachten kilometerheffing




Grafiek 25 - kwalificatie ongegronde klachten kilometerheffing

## 6.7 JOBBONUS

- Met de jobbonus wil de Vlaamse Regering werklozen aanmoedigen om werk te zoeken en wie minder verdient extra stimuleren om aan de slag te blijven. Zowel voltijdse als deeltijdse werknemers kunnen in aanmerking komen en een jobbonus ontvangen, in verhouding tot hun prestaties.

  De jobbonus kan oplopen tot 600 euro per jaar. In 2022 werd er 100 euro bij het bedrag van de jobbonus geteld. Dit is een eenmalige verhoging die zowel voor voltijdse als deeltijdse werknemers geldt.

  Hoeveel de jobbonus voor 2021 bedraagt, hangt af van het gemiddeld maandelijks brutoloon in het jaar 2021. Hoe lager het loon, hoe hoger de premie. Wie minder dan 1.800 bruto verdiende in een voltijdse werkregeling, krijgt de volledige bonus van 600 euro. Tussen 1.800 euro en 2.500 euro daalt de bonus geleidelijk naar 0 euro.

  Bijkomende voorwaarden voor de jobbonus is dat men op 1 januari dat volgt op het refertejaar in Vlaanderen moet wonen en de officiële pensioenleeftijd van 65 jaar nog niet mag bereikt hebben.

  De Vlaamse overheid weet dankzij de gegevens van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid wie recht heeft op een jobbonus. Men hoeft dus geen aanvraag in te dienen, maar men krijgt tussen begin november 2022 en begin 2023 een brief met daarin de mededeling dat men een bonus zal ontvangen. In de brief staat het bedrag waarop burgers recht hebben en meer uitleg hoe een rekeningnummer te registreren in Mijn Burgerprofiel. Om de jobbonus te ontvangen, moet men immers eenmalig een rekeningnummer registreren via Mijn Burgerprofiel.
  Na registratie van het rekeningnummer, wordt de jobbonus uitbetaald.

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2022 997.458 brieven over de jobbonus en betaalde in 2022 een bedrag uit van 132.685.081,61 euro.
  Er werden 865 bezwaarschriften ingediend en 35 afgewerkt.

De klachtendienst ontving in 2022 4 klachten over de jobbonus. Eind 2022 stonden nog 2 klachten open. Dit betekent dat in 2022 2 klachten werden afgesloten, met volgende evaluatie:

**2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.**

Afbeelding 7 - kwalificatie klachten jobbonus

*Ongegronde klachten (2):*

De ene verzoeker klaagde over het uitblijven van een brief over de jobbonus, maar die was al verstuurd via eBox. De andere verzoeker was niet akkoord met de berekening en hebben we verwezen naar de mogelijkheid om bezwaar in te dienen.

## 6.8 CENTRALE INVORDERINGSCEL

- De centrale invorderingscel werd opgericht bij 2 decreten van 22 februari 1995. Haar taak omvat de invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen van zowel het Vlaamse Gewest als de Vlaamse Gemeenschap, voor bepaalde materies.

  De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkingsakkoord afgesloten.

  Zo werden betreffende de samenwerking met de Vlaamse Sociale Bescherming 30.423 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder en 6.234 dossiers hadden onder meer betrekking op terugvordering van gezinsbijslag, studietoelagen en corona-uitkeringen.
- Op het einde van 2021 stond nog 1 klacht open.

  De klachtendienst ontving in 2022 2 klachten over de centrale invorderingscel (3 klachten in 2021).

  Dit betekent dat in 2022 3 klachten werden afgesloten, met volgende evaluatie:

  **3 klachten ontvankelijk → 3 ongegrond.**

Afbeelding 8 - kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel

*Ongegronde klachten (3):*

De klachten over de invordering van zorgpremies voor de Vlaamse Sociale Bescherming en over de terugvordering van het Groeipakket waren ongegrond.

## 6.9 LEEGSTANDSHEFFING BEDRIJFSRUIMTEN

- In 2022 werden 930 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.432.

  De administratie verstuurde in 2022 360 herinneringen en 136 aangetekende herinneringen, 93 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  Er werden in de loop van het jaar 297 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 315 bezwaarschriften af.

- De klachtendienst ontving in 2022 2 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (3 klachten in 2021).

  **2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.**

Afbeelding 9 - kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten

*Ongegronde klachten (2):*

Het betrof een klacht over een negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst over onder meer de opschorting van de heffing en een klacht over een opgeschorte heffing met de vraag naar verlenging van een eerder toegekende opschortingsperiode.

## 6.10 VERKROTTINGSHEFFING WONINGEN EN/OF GEBOUWEN

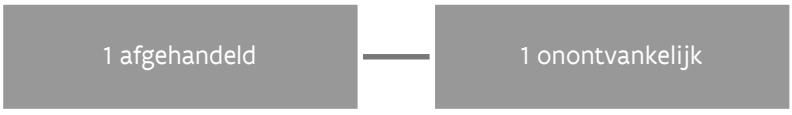
- In 2022 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 1.341 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel) voor ongeschikt / onbewoonbaar verklaarde woningen.
  Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 2.083.

  De administratie verstuurde in 2022 eveneens 661 herinneringen en 537 laatste herinneringen, 120 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2022 336 bezwaarschriften en nam een beslissing over 353 bezwaren.

- De klachtendienst ontving in 2022 slechts 1 klacht over de verkrottingsheffing woningen (6 klachten in 2021).

  Deze klacht was onontvankelijk omdat ze geen betrekking had op de Vlaamse Belastingdienst. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.




Afbeelding 10 – kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 791

## 6.11 BELASTING OP SPELEN & WEDDENSCHAPPEN EN AUTOMATISCHE ONTSPANNINGSTOESTELLEN

- Vanaf 1 januari 2019 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning en invordering van de belasting op spelen & weddenschappen en van de belasting op automatische ontspanningstoestellen, voor het verwerken van aangiften en voor de controle.

  De belasting op spelen en weddenschappen is verschuldigd aan het Vlaamse Gewest als de spelen of weddenschappen worden ingericht op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Voor online spelen en weddenschappen bepaalt de locatie van de server aan welk gewest de belasting moet betaald worden.

  De belasting op automatische ontspanningstoestellen is verschuldigd aan het Vlaamse Gewest als de automatische ontspanningstoestellen opgesteld zijn op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Voor de automatische ontspanningstoestellen opgesteld door foorreizigers bepaalt de locatie van de woonplaats of de maatschappelijke zetel van de foorreiziger aan welk gewest de belasting moet betaald worden.

  Er werden in 2022 voor de belasting op automatische ontspanningstoestellen 1.496 aanslagbiljetten verstuurd en voor de belasting op spelen & weddenschappen 845 aanslagbiljetten.

  14 dossiers voor automatische ontspanningstoestellen en 2 dossiers voor spelen & weddenschappen werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2022 over automatische ontspanningstoestellen 59 bezwaren en over spelen & weddenschappen 15 bezwaren en handelde respectievelijk 80 en 18 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2022 1 klacht over de belastingen op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen (1 klacht in 2021).

  **1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond.**

Afbeelding 11 - kwalificatie klachten dienst SWAOT

*Ongegronde klachten (1):*

De klacht over de vermeend onterechte ontvangst van een laatste betalingsherinnering was ongegrond. Verzoekers betaling had namelijk betrekking op het derde kwartaal 2021 terwijl de herinnering het vierde kwartaal 2021 betrof.

## 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 2022 1 klacht over de afdeling vastgoedtransacties (geen klachten in 2021).

**1 klacht ontvankelijk → 1 gegrond.**

Afbeelding 12 - kwalificatie klachten Afdeling Vastgoedtransacties

*(Deels) gegronde klachten (1):*

a) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht

∗ Verzoeker klaagde over de verkoop uit de hand bij opbod van een pand in Antwerpen, dat de biedingsprocedure niet correct zou verlopen zijn. Zoals vermeld in de verkoopsvoorwaarden had men tot 16/5/2022 de tijd om een geldig bod in te dienen. Verzoeker vond het vreemd dat het einde van de biedingsdatum plots werd verlengd op de website, naar 26/5/2022. Verkeerdelijk werd in de online publicatie bij het veld "indiendatum" inderdaad 26/5/2022 vermeld i.p.v. 16/5/2022. Dit is echter nooit gewijzigd geweest maar stond van in het begin al verkeerd. De correcte datum stond wel steeds vermeld bij het veld "voorwaarden". Om fouten als deze in de toekomst te vermijden, zal voortaan vóór publicatie een proefdruk van de aankondiging ter nalezing aan de commissaris worden voorgelegd.
Er werden twee tijdige en geldige biedingen ontvangen, m.n. dat van verzoeker en dat van de uiteindelijke koper. De uitnodiging voor de zitdag (op 13/6/2022) werd via e-mail verstuurd en niet per aangetekende brief. Nochtans schrijft het reglement voor dat dergelijke communicatie steeds per aangetekend schrijven dient te gebeuren. De verzending via mail kwam voort uit het feit dat met beide partijen al regelmatig contact is geweest (per e-mail en telefoon), en de uitnodiging dan ook uiteindelijk (enkel) per e-mail is verzonden. Gezien beide bieders de correspondentie via e-mail hebben ontvangen, zijn de betrokken partijen dan ook gelijk (hoewel strikt genomen verkeerd) behandeld. N.a.v. de klacht zullen de commissarissen erop toezien dat dergelijke communicatie in de toekomst steeds per aangetekende brief zal gebeuren, conform de voorwaarden, ongeacht de reeds gevoerde communicatie (per e-mail of per telefoon). Het is uiteraard niet uitgesloten dat de partijen additioneel ook nog per e-mail hiervan in kennis worden gesteld.
Op de zitdag zelf waren beide partijen aanwezig en hebben zij beiden geboden. Uiteindelijk is het goed toegewezen aan de partij met het hoogste bod. Verzoeker kreeg dus wel degelijk de kans om op de zitdag een (hoger) bod uit te brengen. Aangezien verzoeker twijfelde of die andere partij wel een tijdig bod had ingediend en hij geen vertrouwen meer had in de overheid, maar vreesde dat dit opgezet spel was (i.v.m. de vermelde indiendatum en de uitnodiging die niet per aangetekende brief was verstuurd), vroeg hij op 4/6/2022 een kopie van het biedingsformulier en de juiste datum van het ingediend bod van de medebieder. De dossierbehandelaar antwoordde dat hij de gevraagde info niet kon/mocht meedelen maar dat de bieding tijdig was binnengekomen. In feite mocht deze vraag echter niet door de dossierbehandelaar zelf beantwoord worden, maar moest deze intern worden doorgestuurd naar de dienst die verzoeken tot openbaarheid van bestuur behandelt. Op 8/6/2022 werd het verzoek alsnog in behandeling genomen door de juiste dienst en op 24/6/2022 werd per e-mail een antwoord verstuurd naar verzoeker. De eerdere mededeling dat men hem niet de datum van het bod wou meedelen, was dus voorbarig. Op die manier werd verkeerdelijk de indruk gewekt dat zijn verzoek werd afgewezen.

## 6.13 PLANBATENHEFFING

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2022 190 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 256 aanslagbiljetten verstuurd.

  2 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2022 95 bezwaren en handelde 207 bezwaren af.
- We ontvingen in 2022 geen klachten over de planbatenheffing (1 klacht in 2021).

## 6.14 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 2022 geen klachten over de dienst derdengeschillen (evenmin klachten in 2021).



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 794

# 7 KLACHTEN EBOX

Vanaf 2021 verstuurt de Vlaamse Belastingdienst de aanslagbiljetten onroerende voorheffing digitaal via eBox indien men de persoonlijke eBox heeft geactiveerd.
Voor dergelijke activatie kan men gebruik maken van verschillende platformen (zogenaamde HIP's) zoals My eBox (van Federale Overheid), Mijn Burgerprofiel (van Vlaamse Overheid), Doccle …

Voor het aanslagjaar 2021 werd 26,97% van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing via eBox verstuurd. Voor het aanslagjaar 2022 werd zelfs 37,55% via deze weg verstuurd.

De Vlaamse Belastingdienst heeft er bewust voor gekozen om het versturen van de aanslagbiljetten via eBox gefaseerd te laten verlopen, met een toenemend volume aan aanslagbiljetten.

Daarom werd deze verzendwijze pas vanaf juli 2022 ook uitgebreid naar de aanslagbiljetten voor de verkeersbelastingen. Op die manier werd reeds 18,13% van de aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de eerste maal via eBox verstuurd.

Reeds in 2021 hadden heel wat Vlamingen hun eBox geactiveerd voor het opvolgen van hun vaccinatie-uitnodigingen of voor het downloaden van het coronacertificaat.

Ook dit jaar blijkt uit het klachtenbeeld dat toch heel wat mensen onbewust hun goedkeuring gaven zonder goed te beseffen wat de gevolgen van dergelijke activatie van de eBox zijn.

Wie vorig jaar zijn aanslagbiljet om die reden al via digitale weg ontvangen had, was hierover in 2022 niet meer verrast. Enkele uitzonderingen niet te na gesproken waar de burger zijn eBox opnieuw (onbewust) had geactiveerd na een eerdere (geslaagde) deactivatie. De burgers die in 2022 voor de eerste maal een aanslagbiljet onroerende voorheffing en/of verkeersbelasting in hun eBox ontvingen, waren zich daarentegen niet allemaal bewust van deze nieuwe verzendwijze.

Ook in 2022 noteerden we dan ook een substantieel aantal klachten over dit onderwerp. Meer specifiek, noteerden we 141 unieke klachten m.b.t. eBox.

De klachten waren ongeacht de belastingfamilie (onroerende voorheffing of verkeersbelasting) opnieuw zeer divers en werden hieronder voor de overzichtelijkheid verder opgelijst per thema. Het dient voorts ook nog te worden onderstreept dat in sommige klachten meer dan één thema aan bod kwam.

<u>- Uitblijven aanslagbiljet (124 Klachten):</u>

Heel wat burgers waren zich er zoals gezegd niet bewust van dat hun aanslagbiljet digitaal via eBox werd verstuurd en dus niet langer meer via gewone post. Het gebrek aan een voorafgaande communicatie of verwittiging was een vaak gehoorde bemerking.

In een aantal gevallen kwam men hier toevallig achter bij het consulteren van de eigen eBox (of die van de partner) of door berichten in media over ongelezen eBox-berichten. Sommigen werden hiervan dan weer op de hoogte gebracht via de notaris n.a.v. het notificeren van een openstaande schuld bij de Vlaamse Belastingdienst. Nog anderen contacteerden de Vlaamse Belastingdienst zelf over het uitblijven van een aanslagbiljet.

Een aanzienlijk deel van de belastingplichtigen contacteerden ons na ontvangst van een (laatste) herinnering per post. Op deze herinneringen werden de burgers erop gewezen dat het originele aanslagbiljet mogelijks via eBox werd verstuurd. Een zeldzame keer dacht de burger onterecht dat het aanslagbiljet naar zijn of haar eBox verstuurd werd terwijl deze in werkelijkheid geen actieve eBox had.
Bij sommige burgers waren ook nalatigheidsintresten verschuldigd. Deze 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 kon worden kwijtgescholden.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 795

In een beperkt aantal gevallen had de burger pas weet van het aanslagbiljet na het instellen van een invorderingshandeling door een gerechtsdeurwaarder. Ook deze klachten stuurden we door naar de Vlaamse Belastingdienst om te onderzoeken of de gerechtsdeurwaarderskosten konden worden kwijtgescholden.

We adviseerden hen een e-mailadres op te geven in de eBox zodat men een verwittigingsmail krijgt telkens een nieuw document beschikbaar is in de eBox.

Sommigen vroegen ons na te kijken welk e-mailadres was opgegeven maar dat kunnen we zelf niet nagaan. Wij kunnen enkel nagaan of de betreffende eBox al dan niet geactiveerd staat. 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. Voor wat de eBox van ondernemingen betreft, ligt dit enigszins anders. Eenmaal geactiveerd, kan deze namelijk niet meer gedeactiveerd worden. De keuze voor activatie van de eBox is hier m.a.w. onomkeerbaar.

-Technische complexiteit/wisselwerking Zoomit (27)

Een aantal belastingplichtigen vonden de werking van de eBox-toepassing te complex of gaven aan te weinig vertrouwd te zijn met de werking van een pc. Hierdoor verwarden sommige burgers de ontvangen meldingen over het aanslagbiljet onroerende voorheffing met documenten i.v.m. personenbelasting en omgekeerd. Anderen dachten – onterecht – dat het ging om phishing-berichten. Nog anderen gingen er onterecht vanuit dat ze over een actieve eBox beschikten terwijl dit in werkelijk niet het geval bleek. Mogelijks was deze verwarring ontstaan door een verkeerde lezing van de waarschuwing op de herinnering. Soms vroeg de burger ons om alles zoals vroeger terug op papier te verzenden zonder hiervoor een duidelijke reden aan te geven. Wellicht hielden ook deze klachten verband met de geringe kennis van de eBox-toepassing.

Ook het omgekeerde deed zich meermaals voor: de burger dacht zijn eBox reeds te hebben gedeactiveerd terwijl dit in werkelijkheid niet het geval bleek.

Een aantal verwachtte het aanslagbiljet dan weer via Zoomit aangeboden te krijgen of vonden het alleszins verwarrend dat wel het aanslagbiljet verkeersbelasting via Zoomit werd aangeboden maar niet het aanslagbiljet onroerende voorheffing dat via eBox werd verstuurd. Belangrijk hierbij is wel te herhalen dat de aanslagbiljetten verkeersbelasting vanaf juli 2022 ook via eBox werden verstuurd.

Wanneer men zowel Zoomit (via de website van de Vlaamse Belastingdienst) als de eBox geactiveerd heeft, wordt voorrang gegeven aan de geactiveerde eBox. Een aantal gebruikers van Zoomit was misnoegd dat het aanslagbiljet onroerende voorheffing niet meer via Zoomit werd aangeboden. Alle Zoomit-gebruikers werden hiervan nochtans wel reeds in 2021 op de hoogte gebracht d.m.v. een persoonlijk schrijven.

Voor zij die verder gebruik wensten te maken van Zoomit of de aanslagbiljetten in de toekomst terug op papier wensten te ontvangen, adviseerden we over het deactiveren van de eBox. Enkelingen ondervonden ook problemen met het uitschrijven uit eBox. Waar nodig verleenden we (telefonisch of per mail) bijstand.

- Slechts 6 maanden beschikbaar (9)

Sommigen kwamen er pas achter dat het aanslagbiljet via eBox verstuurd werd na ontvangst van een herinnering. Op de schriftelijke herinnering wordt de burger erop gewezen dat het originele aanslagbiljet mogelijks via eBox werd verstuurd. Wanneer de burger hierna zijn aanslagbiljet wou raadplegen in zijn eBox, bleek dit in een aantal gevallen niet langer meer beschikbaar. Immers, de documenten van de Vlaamse Belastingdienst bleven slechts gedurende 6 maanden beschikbaar in de persoonlijke eBox. Soms ontstond hierdoor twijfel omtrent de echtheid van de herinnering.

We adviseerden de burgers om hun e-mailadres op te geven in de eBox om een melding te krijgen telkens een nieuw document beschikbaar is in de eBox.

Voorts wezen we de burgers erop dat ze de verzending van aanslagbiljetten op hun naam ook kunnen opvolgen op de website van de Vlaamse Belastingdienst via Mijn Dossier.

In dit verband kan tot slot nog vermeld worden dat voornoemde bewaartermijn van 6 maanden vanaf 2023 wordt opgetrokken naar 12 maanden.

- Slechts één geadresseerde (partner of mede-eigenaar) (9)

In deze klachten beklaagde men zich erover dat het aanslagbiljet enkel verstuurd werd naar de eBox van de partner (of andere mede-eigenaar) terwijl de andere partner binnen het gezin net instaat voor de betalingen.

Het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing wordt echter in principe slechts aan één persoon geadresseerd. Dit is niet alleen bij gehuwden zo, maar ook in geval van mede-eigendom.

Het is momenteel onmogelijk 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 meegeven 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.

Een andere suggestie die we ook meegaven is om het aanslagbiljet in de toekomst aan de andere partner (of mede-eigenaar) te laten adresseren. Wanneer burgers hiervoor hun voorkeur bevestigden, gaven we die ook zo door aan de Vlaamse Belastingdienst voor verdere afhandeling.

Tot slot wezen we ook op de uitgebreidere consultatiemogelijkheden van Mijn Dossier. Sinds mei 2022 krijgen beide echtgenoten via die weg online toegang tot het aanslagbiljet onroerende voorheffing van hun woning. Dergelijke toegang is evenwel (nog) niet opgezet voor wat eBox betreft: het aanslagbiljet dat verstuurd werd naar de eBox van de ene partner, zal dus niet terug te vinden zijn in de eBox van de andere partner.

# 8 WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?

## 8.1 NATRAJECT AANBEVELINGEN 2021 VAN DE KLACHTENDIENST

We hebben in 2021 twee aanbevelingen geformuleerd:

*- 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 nalatigheids-interesten 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.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:
Deze aanbeveling wordt verderop samen behandeld met de gelijkaardige aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst m.b.t. eBox.

*- 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.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:
VLABEL heeft het voorbije jaar bijzondere aandacht besteed aan het behandelen van complexe dossiers met onvindbare erfgenamen. VLABEL heeft hierbij ondervonden dat de problemen zich vooral stellen bij het indienen van de aangifte, eerder dan bij de betaling na inkohiering. Daarom werd de nadruk gelegd op de fase voorafgaand aan het indienen van de aangifte i.p.v. op het uitstellen van de inkohiering na de indiening van de aangifte.

Wanneer een (gedeeltelijke) aangifte wordt ingediend, verwachten de meeste erfopvolgers ook dat de aanslag zal volgen, zodat ze weten hoeveel erfbelasting er moet betaald worden. Vaak willen de erfgenamen zelf zo snel mogelijk overgaan tot vereffening en verdeling van de nalatenschap, zodat dit hoofdstuk kan afgesloten worden. Een gerechtelijk bewindvoerder kan ingeschakeld worden bij de vereffening/verdeling ter vertegenwoordiging van de ongekende erfgenamen. De notarissen zijn daarvan op de hoogte, vandaar dat er ook wordt aangeraden om een notariskantoor in te schakelen.

Concreet helpt VLABEL de burgers als volgt verder:

- Er wordt gewezen op de mogelijkheid om een gerechtelijk bewindvoerder te laten aanstellen met als opdracht o.a. het indienen van een aangifte van nalatenschap.
- Op vraag van de erfopvolgers kan uitstel van indiening verleend worden.
- Indien de erfopvolgers pas na de indieningstermijn op de hoogte waren van hun hoedanigheid van erfgenaam, kan in dergelijke gevallen de aanvangsdatum voor de termijn van de indiening van de aangifte worden opgeschort zonder dat belastingverhogingen verschuldigd zijn (standpunt 15046).

In het geval VLABEL moet overgaan tot een voorstel van ambtshalve taxatie op basis van de door VLABEL gekende informatie wordt dit niet te lang uitgesteld, zelfs als alle erfopvolgers nog niet gekend zijn. De gekende erfopvolgers krijgen vaak door het voorstel van ambtshalve taxatie voor het eerst een goed zicht op de nalatenschap, waardoor ze beter kunnen beoordelen of ze al dan niet verwerpen, verder een notaris onder de arm nemen … In dergelijke gevallen kan de effectieve ambtshalve taxatie wel iets langer uitgesteld worden na het versturen van voorstel, om de devolutie bijvoorbeeld nog te vervolledigen of om de erfopvolgers de kans te geven zelf nog een aangifte in te dienen.

## 8.2 NATRAJECT AANBEVELINGEN 2021 VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Hieronder volgt de bespreking van aandachtspunten uit het jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst:

- i.v.m. digitalisering (eBox):

*2021 was het jaar dat Vlabel instapte in het digitale Vlaanderen van Mijn Burgerprofiel en eBox. De aanslagbiljetten onroerende voorheffing zijn de eerste die digitaal verstuurd worden. Bijna 27% ging in 2021 uitsluitend digitaal de deur uit. Burgers krijgen dan via Mijn Burgerprofiel en/of My eBox een verwittigingsmail op een zelfgekozen mailadres, waarna het aanslagbiljet via eBox kan bekeken worden. Een belangrijke stap, nu één van de grootste spelers bij de Vlaamse overheid in Mijn Burgerprofiel stapt.*

*Maar tegelijk toch verrassend voor heel wat burgers die de reikwijdte van Mijn Burgerprofiel (nog) niet door hadden. De vele pop up-schermen ten spijt, brachten die burgers dit alleen in verband met hun corona vaccinatie-uitnodiging, die een sterke aanzet gaf om eBox te activeren. Nadien volgden ze dat niet meer op. Betalingsherinneringen werden alsnog op papier verstuurd en Vlabel nam een coulante houding aan in die dossiers waarin de herinnering al een nalatigheidsintrest aanrekende.*

*Als volgende Vlaamse belastingen dit pad volgen, is het aangewezen om een betere overgang te maken en burgers actief te informeren over de nieuwe werkwijze.*

*Als een burger voor de digitale weg kiest, dan geldt dit voor de communicatie van alle daarop aangesloten overheidsdiensten. Het is niet mogelijk om van dienst A de documenten digitaal te ontvangen, maar van dienst B per post. Overheidsdiensten kunnen wel zelf kiezen om in een overgangsperiode papier en digitaal nog samen te gebruiken, maar de gebruiker kiest ofwel voor alles digitaal ofwel niets. Bij vele burgers leeft duidelijk de vraag naar meer keuze hierin (2021-5468).*

*Problemen in de marge zijn dat eBox niet compatibel is met Zoomit (2021-5363) of dat een foutieve instelling nergens een melding oplevert van een nieuw document (2021-6843). Andere burgers klagen dan weer over dubbele meldingen van eenzelfde document. En waar de ene burger opgetogen is over de QR-betaalcode, mist de andere het oude overschrijvingsformulier (2021-5321). De eenvoud in het digitale Vlaanderen is er nog niet.*

*De Ombudsdienst steunt de overgang naar een digitaal Vlaanderen, maar burgers moeten wel de tijd, ruimte en soepelheid krijgen om er mee om te leren gaan.*

*Specifiek aan de onroerende voorheffing voor de gezinswoning is dat meestal de beide partners eigenaar zijn. Maar als er geen opsplitsing is gevraagd, wordt er slechts één aanslagbiljet verstuurd en dat op één naam. Slechts één van beide partners zal het aanslagbiljet dan in zijn of haar persoonlijke eBox kunnen zien. De digitale brievenbus levert zo onverwachte problemen op. Gezinnen kunnen wel kiezen wie van beide dat aanslagbiljet ontvangt, maar allebei, dat kan niet (2021- 6558). Gezinnen zoeken meer comfort om vlot hun gezinsadministratie te regelen.*

*De digitale eenvoud komt nu over als extra last. Via de site van Vlabel zelf zal wel elke partner (mede-eigenaar) in de loop van 2022 het aanslagbiljet kunnen raadplegen, maar via eBox lukt dat niet. Voor die gezinsrealiteit blijft het zoeken naar een betere ontsluiting van dat digitale aanbod.*

<u>Reactie Vlaamse Belastingdienst:</u>
In 2021 startte VLABEL met het verzenden van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing (OV) via eBox. Burgers bleken echter niet altijd op de hoogte dat ze hun eBox geactiveerd hadden en waren er zich daarom niet van bewust dat ze hun aanslagbiljet via dat kanaal hadden ontvangen.
VLABEL heeft toen meteen een aantal acties ondernomen om zich naar de burger toe coulant op te stellen. De lessen die tijdens dat eerste jaar zijn getrokken, zijn ook meegenomen naar 2022, toen VLABEL ook de aanslagbiljetten verkeersbelasting (VKB) via eBox is gaan verzenden.

Concreet gaat het over volgende acties/maatregelen:

- de herinneringen werden (en worden nog steeds) op papier verzonden;
- de aanvragen tot kwijtschelding van nalatigheidsinteresten werden ingewilligd (sowieso zijn deze sinds 2021 ook pas verschuldigd vanaf een openstaande hoofdsom van 1.500 EUR);
- de herinneringen (OV) werden in 2022 ook sneller verzonden, zodat het aanslagbiljet op dat moment nog zichtbaar was in eBox;
- de bewaartermijn voor de aanslagbiljetten in eBox bedroeg in 2022 nog zes maanden maar deze werd vanaf 2023 verlengd naar één jaar;
- voor de aanslagbiljetten VKB die (sinds juli) via eBox worden verzonden, worden er op de baan geen boetes opgelegd voordat de papieren herinnering is verstuurd en de belastingplichtige een redelijke termijn heeft gehad om zijn betaling uit te voeren.

Wat betreft de aanslagbiljetten waarvoor beide partners belastingplichtige zijn, kan het volgende meegedeeld worden:

- De partners kunnen kiezen naar wie het aanslagbiljet verstuurd wordt. Voorbeeld: Partner A krijgt het aanslagbiljet in zijn eBox, maar houdt zich minder met de gezinsadministratie bezig. Als partner B zijn eBox ook activeert, kan er aan VLABEL gevraagd worden om het aanslagbiljet in de toekomst naar de eBox van partner B te sturen.
- VLABEL voorzag de toegang tot het aanslagbiljet voor beide partners via Mijn Dossier. Dus daar kan het altijd door beiden geraadpleegd worden.

////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

- i.v.m. automatisering, verrekening en belastingvermindering versus belastingkrediet:

*Naast digitalisering is een verdere automatisering van vrijstellingen en verminderingen altijd een aandachtspunt van de Ombudsdienst. Problemen duiken vooral op bij de persoonsgebonden verminderingen op de onroerende voorheffing. Onderzoek loopt nu naar een regeling om de vermindering kinderen ten laste te verdelen bij co-ouderschap.*

*Maar er is ook de situatie van huurders en hun onwetendheid dat zij net zozeer van die belastingvermindering kunnen genieten op hun woonkost (2021-4480). Het gebrek aan een goede databank belet een automatische toekenning. De federale databank van huurcontracten is voor Vlabel geen sluitende oplossing. Maar heel wat huurders weten sowieso niet dat ze zich voor die vermindering kunnen aanmelden. Daarnaast is er ook het privacy-aspect dat bijvoorbeeld een erkenning van handicap van de huurder op het aanslagbiljet van de huisbaas komt te staan.*

*Meer fundamenteel is de vraag of die persoonsgebonden verminderingen hier wel op de beste plaats staan. Een huurder die het 'voordeel' geniet van deze belastingvermindering, moet dat zelf verrekenen met de eigenaar want dat is uiteraard de belastingplichtige die minder onroerende voorheffing betaalt. De huurder kan Vlabel niet aanspreken als die huisbaas niet thuis geeft (2021-1762).*

*Of de opmerkelijke situatie van de eigenaar die zijn belastingvermindering ziet wegvallen omdat de verschillende verminderingen samen meer dan het totaal bedragen. Dat is het geval met een volledige vrijstelling wegens energetische renovatie gedurende 5 jaar, waardoor gedurende die jaren de vermindering kinderen ten laste in de praktijk wegvalt, niettegenstaande de hogere woonkost met een groot gezin even reëel blijft (2021-2856).*

*Was er bij die energetische renovatie voor een andere techniek gekozen dan belastingvermindering, dan bleven beide tegemoetkomingen behouden. Burgers vragen zich dan af waarom dit niet op een andere manier kan verrekend worden, bijvoorbeeld bij andere belastingen die ze nog moeten betalen.*

Reactie Vlaamse Belastingdienst:
Vanaf aanslagjaar 2023 zal de vermindering van de onroerende voorheffing (OV) wegens kinderlast in geval van co-ouderschap kunnen opgesplitst worden. Om de vermindering te kunnen opsplitsen, was het nodig om naar een eenvormig bedrag per kind over te stappen. Uit de memorie van toelichting: *"Anderzijds noodzaakt de toepassing van de proportionele vermindering ertoe dat de bedragen van de vermindering die momenteel progressief stijgen naargelang het aantal kinderen, gewijzigd worden in eenzelfde forfaitair Vlaamse basisbedrag per kind, waarbij een gehandicapt kind, net zoals voorheen, telt voor twee kinderen. (…) Het Vlaamse basisbedrag per kind dat in aanmerking komt voor de vermindering bedraagt 8 euro. Het is dit basisbedrag dat, na toepassing van de gemeentelijke en provinciale opcentiemen, in mindering zal worden gebracht op het aanslagbiljet."*

De opsplitsing zal gebeuren op aanvraag en mits de nodige stukken inzake de verblijfsregeling aan VLABEL worden voorgelegd. Als de opsplitsing uiterlijk op 31 maart van het aanslagjaar gevraagd wordt, kan VLABEL de opgesplitste vermindering op het aanslagbiljet van de betrokken ouders automatisch toekennen. Zoniet, kan de opsplitsing ook nog gevraagd worden via de bezwaarprocedure.

In het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst wordt ook de vraag gesteld of de persoonsgebonden verminderingen in OV wel op de beste plaats staan, omdat in geval van verhuur de begunstigde niet de belastingplichtige is en een automatische toekenning voor hen niet mogelijk is. Dat is uiteraard een beleidsmatige kwestie. Dat geldt ook voor de opmerking of er voor de vermindering voor energetische renovaties niet beter een andere techniek was gekozen dan een belastingvermindering zodat de burger maximaal zou kunnen genieten van de bestaande verminderingen (zelfs als deze meer zouden bedragen dan de verschuldigde belasting).

## 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 5 jaar:*

| Onroerende voorheffing | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ombudsnorm / Jaar** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **Te lange behandeltermijn** | 39 | 47 | 14 | 11 | 15 |
| **Ontoereikende informatieverstrekking** | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| **Andere** | 7 | 13 | 11 | 1 | 3 |
| **Niet-correcte beslissing** | 12 | 17 | 15 | 8 | 6 |
| **Onvoldoende bereikbaarheid** | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Onheuse bejegening** | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

Tabel 5 - evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing

We registreerden ten opzichte van 2021 een lichte stijging (+2%) van het aantal klachten over de onroerende voorheffing.
Daarentegen bleef het percentage (deels) gegronde klachten omzeggens gelijk: 6,81% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing kwalificeerden we als (deels) gegrond, ten opzichte van 6,23% in 2021. De klachten waren dus overwegend opnieuw niet gegrond.

Het klachtenbeeld bleef ook nagenoeg hetzelfde. De ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' steeg lichtjes wat betekent dat er nog winst, in de zin van minder terechte klachten, mogelijk is door bijvoorbeeld nog meer in te zetten op een snelle verwerking van de bezwaardossiers.

| Verkeersbelastingen | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ombudsnorm / Jaar** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **Te lange behandeltermijn** | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| **Ontoereikende informatieverstrekking** | 3 | 7 | 11 | 9 | 2 |
| **Andere** | 13 | 9 | 6 | 9 | 8 |
| **Niet-correcte beslissing** | 3 | 6 | 9 | 5 | 3 |
| **Onvoldoende bereikbaarheid** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Onheuse bejegening** | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |

Tabel 6 - evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 802

We registreerden opnieuw een sterke daling (-17%) van het aantal klachten over de verkeersbelastingen, wat resulteerde in het laagste aantal klachten hiervoor ooit geregistreerd. Dit zette zich ook door in een procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten, nl. 6,30% ten opzichte van 7,67% in 2021. Ook de klachten over de verkeersbelastingen zijn voor het overgrote deel niet gegrond.

We stellen in het klachtenbeeld vast dat het aantal klachten onder de ombudsnorm 'ontoereikende informatieverstrekking' zeer sterk is teruggevallen, wat wijst op een goeie communicatie met de burger over het belastingdossier.

*Wat de erfbelasting en de registratiebelasting betreft, toont volgende tabel een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 5 jaar:*

| | **Erfbelasting** | | | | | | **Registratiebelasting** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ombudsnorm / Jaar** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **Te lange behandeltermijn** | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| **Ontoereikende informatieverstrekking** | 0 | 6 | 3 | 8 | 5 | | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| **Andere** | 7 | 3 | 1 | 3 | 2 | | 8 | 5 | 3 | 1 | 0 |
| **Niet-correcte beslissing** | 3 | 14 | 2 | 1 | 4 | | 4 | 2 | 5 | 2 | 0 |
| **Onvoldoende bereikbaarheid** | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Onheuse bejegening** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel 7 - evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting

We registreerden voor de erfbelasting een stijging van het aantal klachten met 28% ten opzichte van 2021. Ondanks deze sterke stijging, daalde het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten: van 23,64% in 2021 naar 21,21% in 2022.
Net zoals bij de verkeersbelastingen zien we een positieve evolutie (minder terechte klachten) op het vlak van communicatie met de burger.

Voor de registratiebelasting noteerden we een lichte daling (-8%) van het aantal klachten tegenover 2021. Het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten blijft status quo: 11,43% net zoals in 2021.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 803

## 8.4 AANBEVELINGEN 2022 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 2022 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 2022 weerspiegelen dan ook voornamelijk de bekommernissen van de burger over hun belastingdossier bij de Vlaamse Belastingdienst.

Deze bezorgdheden en zelfs ergernissen of boosheid bleken echter opnieuw grotendeels niet terecht: we kwalificeerden bijna 92% van de afgehandelde ontvankelijke klachten als ongegrond. Dit hoge percentage van ongegronde klachten ligt al jaren in dezelfde lijn (2021: 91,9%, 2020: 92,9%, 2019: 92,4%) wat er enerzijds mogelijks op wijst dat een plafond is bereikt in die zin dat het niet valt uit te sluiten dat er in individuele dossiers iets kan mislopen. Anderzijds toont dit aan dat de berekening van de belastingen, de verzending van betalingsdocumenten, de behandeling van de dossiers, … doorgaans correct verloopt en dat de Vlaamse Belastingdienst aanhoudend sterk functioneert en een voorbeeld is van een klantvriendelijke overheid, die instaat voor een rechtvaardige belastingheffing.

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 dikwijls lijken te reageren uit onwetendheid (bijvoorbeeld over de toepassing van bepaalde verminderingen) of in de hoop bij ons (een ander) resultaat te behalen (bijvoorbeeld het verkrijgen van een vrijstelling of een afbetalingsplan).

De (deels) gegronde klachten werden ook in 2022 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:

- De uiterste betaaldatum voor de betaling van de registratiebelasting is ‘onmiddellijk’: de belastingschuldige moet de registratiebelasting onmiddellijk na de bezorging van het aanslagbiljet betalen. Om die reden werd op het aanslagbiljet na “te betalen vóór:” de datum van verzending vermeld. Aangezien men niet kan betalen vóór ontvangst van het aanslagbiljet, dacht men dan ook verkeerdelijk dat de nalatigheidsinterest van 4% direct begon te lopen.
Inmiddels wordt op het aanslagbiljet registratiebelasting niet langer de verzenddatum als uiterste betaal-datum vermeld. Om mogelijke verwarring te vermijden staat op het aanslagbiljet voortaan “Te betalen: BIJ ONTVANGST”.

- Naar aanleiding van een klacht over de late kennisgeving van openstaande schulden ten laste van een nalatenschap, zal de Vlaamse Belastingdienst gevallen trachten te vermijden waar het aanslagbiljet retour is gekomen, de belastingplichtige intussen al jaren is overleden en er in feite nooit een kennisgeving bij de juiste perso(o)n(en) terecht is gekomen. Er is een nieuwe instructie in voege voor de dossierbehandelaars dat ze bij dergelijke situaties het dossier doorsturen naar de leidinggevende om te bekijken of het wenselijk en billijk is om de schuld nog ter kennis te brengen of niet.

- Naar aanleiding van een klacht over tegenstrijdige informatie m.b.t. de aanvraag van een attest van betaling van de erfbelasting voor vrijgave van de bankrekeningen, en om de werkwijze te verduidelijken,

heeft de Vlaamse Belastingdienst de medewerkers gebriefd over de te volgen richtlijnen m.b.t. het aanvragen van attesten in de erfbelasting.

- Niettegenstaande beide partners eigenaar zijn van het onroerend goed dat tot de huwelijksgemeenschap behoort, kon in het verleden slechts één partner de gegevens over de onroerende voorheffing daarvan raadplegen via de toepassing Mijn Dossier. Sinds eind april 2022 hebben beide partners in hun belasting-dossier toegang tot deze gegevens over de onroerende voorheffing.

We formuleren voorts volgende twee aanbevelingen op basis van onze vaststellingen:

- *1 aanbeveling over eBox*

nl. om na te gaan of bijkomende gegevens over eBox beschikbaar kunnen worden gesteld.

De eBox is een elektronische brievenbus waarin de burger op een beveiligde manier berichten kan vinden die worden verzonden door de aangesloten overheidsdiensten en organisaties.

Veel mensen hebben hun eBox geactiveerd om de uitnodiging voor de coronavaccinatie te ontvangen, zonder het goed te beseffen dat ze daarmee toestemming gaven om ook betalingsdocumenten, zoals de onroerende voorheffing en de verkeersbelastingen, in hun eBox te krijgen.

Er wordt wel een mail verstuurd als er een nieuw document in de eBox belandt, maar ook dat loopt vaak mis. Mensen laten soms na de verwittiging in eBox in te schakelen of geven een e-mailadres op dat niet wordt geconsulteerd.

We lazen dan ook regelmatig de ergernissen van burgers die uit de lucht vielen en informatie wensten over hoe en wanneer hun eBox werd ge(her)activeerd, die vroegen naar welk e-mailadres de verwittigingsmail dan wel is verstuurd of die genoeg hadden van eBox en ervan af wilden.

Met het oog op een klantgerichte informatieverstrekking, vragen we na te gaan of bepaalde gegevens (wanneer heeft de burger eBox geactiveerd of gedeactiveerd of geheractiveerd, werd er e-mailadres opgegeven, zo ja welk en werd er effectief een e-mail verstuurd) beschikbaar kunnen worden gesteld in de toepassingen van de Vlaamse Belastingdienst zodat ze kunnen worden doorgegeven aan de burgers die erom vragen.

- *1 aanbeveling over de belastingverhoging in de erfbelasting (levensverzekeringen)*

nl. dat de belastingverhoging van 20% wegens niet-indiening van een nieuwe aangifte voor uitgekeerde of afgekochte levensverzekeringscontracten niet wordt aangerekend in geval de levensverzekeringen al werden aangegeven in de initiële aangifte van nalatenschap.

Levensverzekeringcontracten die afgesloten werden en betaald met gemeenschappelijke gelden maar waarvan geen uitbetaling gebeurt op het ogenblik van het overlijden van de erflater, zijn niet belastbaar bij overlijden, maar pas -voor de helft- vanaf het moment dat de polis wordt afgekocht of uitgekeerd na het overlijden.

In dat geval dient er binnen de wettelijke termijn (4, 5 of 6 maanden naargelang de plaats van overlijden) vanaf datum van afkoop of uitkering spontaan een nieuwe aangifte worden ingediend. De overdracht of herbelegging van de volledige reserve van een bestaande polis naar een nieuwe polis wordt beschouwd als een afkoop.

Wanneer de Vlaamse Belastingdienst vaststelt dat bepaalde levensverzekeringen werden uitgekeerd of afgekocht zonder dat hiervoor een aangifte werd ontvangen, wordt een voorstel van ambtshalve aanslag verstuurd en vervolgens een aanslagbiljet voor de bijrechten. Dit geeft ook aanleiding tot de aanrekening van een belastingverhoging die 20% bedraagt van de aanvullende rechten.

We stellen vast dat burgers deze boete of belastingverhoging als bijzonder onrechtvaardig ervaren daar zij onwetend zijn over deze verplichting tot indienen van een nieuwe aangifte wanneer een levensverzekering, meestal jaren na het overlijden van de erflater, wordt uitgekeerd, afgekocht of herbelegd. Velen gaven immers bij de oorspronkelijk ingediende aangifte van nalatenschap (na overlijden van de erflater) al mee dat er nog een levensverzekering(en) was (waren) die nog niet tot uitkering gekomen was (waren) en meenden dan ook dat zij de Vlaamse Belastingdienst op die manier voldoende hadden geïnformeerd.

De Vlaamse Belastingdienst zet op het aanslagbiljet soms een toelichting dat deze levensverzekeringen nog niet werden belast en later alsnog moeten worden aangegeven, maar vermeldt deze waarschuwing soms ook niet.

Er kan zich bijgevolg de vraag gesteld worden of de boete in deze gevallen, waar de erfopvolger de gegevens in feite al van tevoren indiende, niet achterwege gelaten kan worden.

## 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 erop te wijzen 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 waaraan 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:



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 806

*"Vriendelijk bedankt voor uw uitgebreide en duidelijke uitleg. U hebt mij heel goed geholpen met zoveel nuttige informatie".*

*"Wat een gedegen, professionele dienstverlening. Dit is een warme ervaring, in onze veronpersoonlijkende digitale samenleving. Van harte dank".*

*"Erg veel dank voor jouw bijzonder duidelijke en allesomvattende uitwerking, ik waardeer deze efficiënte hulp enorm. Tevens dank voor jouw gepaste waarschuwing in mijn stipte opeenvolgende betalingen, ik noteer dit zeer zeker extra. Al deze moeite door menselijk en professioneel handelen in een fijne dienstverlening geeft mij zeker rust zodat ik mij dankzij jullie samenwerkende aanpak kan richten op mijn gezondheid. Dikke merci om mijn schaarste energie bij deze te ondersteunen en mij door jullie acties goeie moed te gunnen. Gelukkig dat je kiest om met jouw jobinvulling het verschil te maken".*

*"Met mijn schrijven wil ik U bedanken voor het behandelen van mijn dossier, en de antwoorden op, de door mij, veel gestelde vragen".*

*"Bedankt voor uw antwoord en ik wil er nog aan toevoegen dat ik het enorm apprecieer dat u me hierin op een vlotte manier hebt geholpen : "chapeau" !".*

*"Bedankt voor uw zeer volledige antwoord en de tijd die u nam om mijn vraag in detail te lezen en te behandelen".*

*"Je vous remercie donc tous pour votre bonne tenue de mon dossier et son suivi rapide ainsi que pour la rigueur dont j'ai pu bénéficier".*

*" Hartelijk dank voor de zeer correcte afhandeling van mijn dossier. Het is een plezier om vast te stellen dat er nog toegewijde ambtenaren werken bij de Vlaamse Overheid".*

*"Met dit schrijven wil ik mij excuseren voor mijn vorig antwoord. In een vlaag van woede en onmacht was het beter geweest om alles even te laten bezinken alvorens mijn frustraties van mij af te schijven. Ik zou u hierbij willen bedanken voor het uitgebreide antwoord dat ik van u mocht ontvangen. Jammer dat niet iedereen zo grondig en duidelijk te werk gaat. Dit had mij veel geld kunnen besparen."*

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 2022 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 | 299 | 72,75 |
| VKB | 155 | 61,02 |
| ErfB | 28 | 42,42 |
| RegB | 16 | 45,71 |

Tabel 8 - overzicht verzoeningen



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 808

# 9 WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND?

## 9.1 VERLENGING BEWAARTERMIJN EBOX BERICHTEN

De bewaartermijn van het aanslagbiljet in eBox wordt vanaf 2023 opgetrokken naar 1 jaar. Tot die datum gold slechts een bewaartermijn van 6 maanden hetgeen burgers als te kort ervaarden.

## 9.2 AFSCHAFFEN GUNSTREGIMES VOOR PICK-UPS

Vanaf 1 januari 2023 verdwijnt het fiscaal gunstregime voor pick-ups en worden deze voertuigen belast aan het tarief personenauto. Althans, als het voertuig louter gebruikt wordt voor privé- en vrijetijdsgebruik. Pick-ups die al vóór 1 januari 2023 ingeschreven waren, blijven onder het oude regime vallen en worden dus belast aan het tarief lichte vracht. Het gunsttarief blijft ook overeind wanneer het voertuig voor professionele doeleinden gebruikt wordt en is ingeschreven op naam van iemand die zelf een inschrijving heeft bij de Kruispuntbank van Ondernemingen.

## 9.3 VERHOGING VAN DE JAARLIJKSE VERKEERSBELASTING VOOR OLDTIMERS

De jaarlijkse verkeersbelasting voor oldtimer personenwagens wordt vanaf 1 januari 2023 verhoogd van 42,10 euro naar 99,99 euro (inclusief opdeciem). De BIV voor oldtimers (een forfaitair bedrag van 46,23 euro) blijft ongewijzigd. Deze bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

## 9.4 VRIJSTELLING BIV GEMEENSCHAPPELIJK VERVOER ROLSTOELGEBRUIKERS

Nieuw is ook dat voertuigen die omgebouwd werden voor gemeenschappelijk vervoer van rolstoel-gebruikers vanaf aanslagjaar 2023 op aanvraag van een vrijstelling voor de BIV genieten.

## 9.5 EXTRA TABEL VOOR BEREKENING JAARLIJKSE VERKEERSBELASTING VRACHTWAGENS

Vrachtwagens met bepaalde combinaties tussen het aantal assen en de Maximum Toegelaten Massa vielen tot dusver niet onder de eerder bestaande tarieven. Voor de berekening van de jaarlijkse verkeersbelasting van deze vrachtwagens werd daarom een extra tabel met tarieven toegevoegd. Deze voertuigen hebben vanaf aanslagjaar 2023 hun eigen tarief.

## 9.6 VERMINDERING ONROERENDE VOORHEFFING KINDEREN + CO-OUDERSCHAP

Ook op het vlak van de onroerende voorheffing verandert één en ander vanaf aanslagjaar 2023. Het bedrag voor de vermindering voor gezinsbijslaggerechtigde kinderen is voortaan een forfaitair bedrag per kind



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 809

daar waar dit vroeger een stijgend bedrag was in functie van het aantal kinderen. Nieuw is ook dat ouders die in co-ouderschap zorgen voor de huisvesting van hun kinderen een opsplitsing van de vermindering kunnen vragen volgens een percentage waarover beide ouders akkoord gaan. Eenmaal aangevraagd, blijft de vermindering automatisch toegepast worden voor de navolgende aanslagjaren.

## 9.7 VERMINDERING ONROERENDE VOORHEFFING VOOR ENERGIEZUINIGE WONINGEN

Om in aanmerking te komen voor een vermindering van de onroerende voorheffing voor energiezuinige woningen, worden de voorwaarden nog verder aangescherpt t.o.v. vorig jaar. Vanaf 1 januari 2023 zullen de verminderingen (respectievelijk 50% en 100%) enkel nog worden toegekend ingeval van gedeeltelijke herbouw of volledige herbouw én voor zover aan de opgelegde E-peileisen (respectievelijk maximaal E20 en E10) werd voldaan én de omgevingsvergunning is ingediend na 31 december 2022.

## 9.8 JOBBONUS

In 2022 werd de Vlaamse Jobbonus ingevoerd. Het is een premie bedoeld voor personen die in Vlaanderen wonen en werken aan een relatief laag arbeidsloon. Vanaf 2023 wordt de jobbonus uitgebreid door zowel de ondergrens als de bovengrens van het bruto maandloon op te trekken naar respectievelijk 1.950 euro (i.p.v. 1.800 euro) en 2.700 euro (i.p.v. 2.500 euro). Ook wijzigt het grensbedrag van uitbetaling: de jobbonus werd in 2022 uitbetaald vanaf een bedrag van 20 euro voor wie voltijds werkt, in 2023 gebeurt dit pas vanaf een bedrag van 50 euro.

## 9.9 REGISTRATIEBELASTING: MEENEEMBAARHEID – VERLENGING TERMIJN VERKOOP VERHINDEREND ONROEREND GOED

Zoals in het vorige jaarverslag reeds aangekondigd zullen kopers vanaf 1 januari 2024 geen gebruik meer kunnen maken van het stelsel van meeneembaarheid bij de aankoop van een nieuwe gezinswoning.
Voorts werd wel nog voorzien in een verdere verlenging van de termijn om een eigen woning of bouwgrond te verkopen terwijl men een andere woning hoofdverblijfplaats wil aankopen aan een verlaagd tarief. Voor authentieke aankoopakten verleden vanaf 1 januari 2022 dient het onroerend goed verkocht te worden binnen een termijn van 2 jaar na de datum authentieke akte. Tot voor die datum gold een termijn van 1 jaar. Vanaf 30 december 2022 bedraagt de termijn zelfs 3 jaar wanneer het gaat over de aankoop van een enige eigen woning waarbij men zich verbindt tot ingrijpende energetische renovatie of tot sloop en heropbouw, of wanneer het aangekochte goed een beschermd monument is.

# 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). We ontvangen slechts een beperkt aantal brieven en 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. We werken ook samen met de dienst klachtenbeheer van de FOD Financiën en wisselen klachten uit die voor elkaar bestemd zijn.

2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst).
De klachtendienst is bekend binnen de organisatie wat blijkt uit het feit dat klagers verwijzen naar een contact met de dossierbehandelaar (telefonisch of via e-mail) waarin men wordt doorverwezen naar de klachtendienst.

3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burger-contacten /dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie …).
Het aantal geregistreerde klachten daalt voor het derde jaar op rij. Ondanks de laagdrempelige bereikbaarheid (zowel buiten als binnen de organisatie) zijn er wellicht toch nog veel burgers die de weg naar de klachtendienst niet 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 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).



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 811

In 2022 werden alle klachten 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.

# 11 TOT SLOT

Het jaarverslag van de Klachtendienst Financiën weerspiegelt de bekommernissen van de burger en geeft een aanduiding van wat door de burger als onbehoorlijk wordt ervaren.

Het aantal klachten blijft in dalende lijn. Dit kan te wijten zijn aan een grotere tevredenheid over de belastingheffingen of aan een verminderde captatie van klachten ondanks onze laagdrempelige bereikbaarheid.

***Dalend aantal klachten***

***92% niet gegrond***

We kwalificeerden in 2022 het merendeel van de afgehandelde ontvankelijke klachten, bijna 92%, als ongegrond. Dit hoge percentage ongegronde klachten is omzeggens gelijk met vorige jaren. De Vlaamse Belastingdienst levert dus aanhoudend zeer degelijk werk.

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 en de relatie met de Vlaamse Belastingdienst te herstellen.

De terechte klachten brachten we onder de aandacht van de Vlaamse Belastingdienst. We streefden naar een oplossing voor die dossiers waar we een probleem of fout hadden vastgesteld.

Voor de verkeersbelastingen (-17%) en registratiebelasting (-8%) noteerden we in 2022 een daling van het aantal klachten ten opzichte van 2021. Voor de erfbelasting was er een stijging (+28%) en ook - maar wel een veel kleinere (+2%) - voor de onroerende voorheffing. Positieve vaststelling is de procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten over de verkeersbelastingen en over de erfbelasting.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens, Charlotte Delrue en Frederik Debruyne



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 813

Lijst met afkortingen

| | |
|---|---|
| AND | Andere |
| AOT | Automatische Ontspanningstoestellen |
| AZF | Algemene Zaken en Financiën |
| BIV | Belasting op Inverkeerstelling |
| BS | Belgisch Staatsblad |
| cc | Cubic Centimeter |
| CIC | Centrale Invorderingscel |
| $CO_2$ | Koolstofdioxide |
| DDG | Dienst Derdengeschillen |
| DIV | Directie Inschrijvingen Voertuigen |
| e-ID | Elektronische identiteitskaart |
| E-peil | Energiepeil |
| ErfB | Erfbelasting |
| FOD | Federale Overheidsdienst |
| GPS | Global Positioning System |
| HIP | Human Interface Provider |
| IVA | Intern Verzelfstandigd Agentschap |
| JB | Jobbonus |
| KI | Kadastraal inkomen |
| KMH | Kilometerheffing |
| kW | Kilowatt |
| LB | Leegstandsheffing bedrijfsruimten |
| LPG | Liquefied Petroleum Gas |
| NGV | Niet-geautomatiseerd voertuig |
| OBU | On Board Unit |
| OV | Onroerende voorheffing |
| PBH | Planbatenheffing |
| pk | Paardenkracht |
| QR | Quick Response |
| RegB | Registratiebelasting |
| SW | Spelen en Weddenschappen |
| VCF | Vlaamse Codex Fiscaliteit |
| VGT | Vastgoedtransacties |
| VHW | Verkrottingsheffing woningen |
| VKB | Verkeersbelastingen |
| VLABEL | Vlaamse Belastingdienst |
| VR | Vlaamse Regering |
| VZW | Vereniging zonder winstoogmerk |
| WIB | Wetboek van de Inkomstenbelastingen |



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 814

Lijst met grafieken, tabellen en afbeeldingen


| Grafieken | | |
|---|---|---|
| Grafiek 1 | Evolutie van het klachtenbeeld | 1 |
| Grafiek 2 | Evolutie aantal ingediende klachten | 9 |
| Grafiek 3 | Aantal ingediende klachten volgens sector | 9 |
| Grafiek 4 | Aantal klachten volgens drager | 10 |
| Grafiek 5 | Aantal klachten volgens kanaal | 10 |
| Grafiek 6 | Behandelingsduur in kalenderdagen | 11 |
| Grafiek 7 | Verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden | 12 |
| Grafiek 8 | Verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen | 14 |
| Grafiek 9 | Evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing | 15 |
| Grafiek 10 | Kwalificatie ongegronde klachten onroerende voorheffing | 16 |
| Grafiek 11 | Verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen | 16 |
| Grafiek 12 | Verhouding ongegrond – (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing | 22 |
| Grafiek 13 | Evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen | 23 |
| Grafiek 14 | Kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen | 24 |
| Grafiek 15 | Verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen | 25 |
| Grafiek 16 | Verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen | 29 |
| Grafiek 17 | Evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting | 30 |
| Grafiek 18 | Kwalificatie ongegronde klachten erfbelasting | 31 |
| Grafiek 19 | Verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen | 31 |
| Grafiek 20 | Verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten erfbelasting | 36 |
| Grafiek 21 | Evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting | 37 |
| Grafiek 22 | Kwalificatie ongegronde klachten registratiebelasting | 38 |
| Grafiek 23 | Verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen | 38 |
| Grafiek 24 | Verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten registratiebelasting | 40 |
| Grafiek 25 | Kwalificatie ongegronde klachten kilometerheffing | 41 |

| Tabellen | | |
|---|---|---|
| Tabel 1 | Aantal klachten | 4 |
| Tabel 2 | Statistische gegevens | 5 |
| Tabel 3 | Indeling per inhoudelijke categorie | 6 |
| Tabel 4 | Gegrondheid per inhoudelijke categorie | 7 |
| Tabel 5 | Evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing | 54 |
| Tabel 6 | Evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen | 54 |
| Tabel 7 | Evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting | 55 |
| Tabel 8 | Overzicht verzoeningen | 60 |

| Afbeeldingen | | |
|---|---|---|
| Afbeelding 1 | Kwalificatie afgehandelde klachten | 11 |
| Afbeelding 2 | Kwalificatie klachten onroerende voorheffing | 16 |
| Afbeelding 3 | Kwalificatie klachten verkeersbelastingen | 24 |
| Afbeelding 4 | Kwalificatie klachten erfbelasting | 30 |
| Afbeelding 5 | Kwalificatie klachten registratiebelasting | 38 |
| Afbeelding 6 | Kwalificatie klachten kilometerheffing | 41 |
| Afbeelding 7 | Kwalificatie klachten jobbonus | 42 |
| Afbeelding 8 | Kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel | 42 |

| | | |
|---|---|---|
| Afbeelding 9 | Kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten | 43 |
| Afbeelding 10 | Kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen | 43 |
| Afbeelding 11 | Kwalificatie klachten dienst SWAOT | 44 |
| Afbeelding 12 | Kwalificatie klachten Afdeling Vastgoedtransacties | 45 |





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 816

# Onderwijs

# KLACHTENRAPPORT
## IN HET KADER VAN HET VLAAMS BESTUURSDECREET
## VERSLAG 2022

**Klachtenrapport**
**Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

**VOORWOORD** ..... **2**

**1 KLACHTENBEELD** ..... **3**

**1.1 GLOBALE CIJFERS 2018, 2019, 2020, 2021, 2022** ..... **3**
**1.2 KLACHTENBEELD VAN DE ENTITEITEN** ..... **5**

**2 KLACHTENCOORDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING** ..... **28**

# VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de vijf autonome organistaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen:

- het Departement Onderwijs en Vorming
- het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI)
- het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)
- de Onderwijsinspectie
- het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION)

- de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR), de strategische adviesraad voor het beleidsdomein

Dit klachtenrapport 2022 kadert binnen het Vlaams Bestuursdecreet dat bepaalt dat voor alle Vlaamse overheidsintanties er per beleidsdomein 1 verslag vóór 10 februari bij de Vlaamse ombudsman bezorgd 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.

In 2023 blijven wij verder werken aan een adequaat klachtenmanagement!

# 1. KLACHTENBEELD

## 1.1 GLOBALE CIJFERS 2018, 2019, 2020, 2021, 2022

**Tabel 1: Kerncijfers 2018, 2019, 2020, 2021, 2022**

| Klachten | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal klachten | 255 | 250 | 246 | 225 | 193 |
| Ontvankelijk | 151 | 168 | 137 | 110 | 104 |
| Onontvankelijk | 104 | 82 | 109 | 115 | 89 |
| | | | | | |
| Gegronde klachten deels of volledig | 65 | 58 | 32 | 27 | 24 |
| Ongegronde klachten | 81 | 110 | 105 | 83 | 79 |
| Nog niet afgehandeld | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | | | | |
| Opgelost deels of volledig | 65 | 58 | 30 | 25 | 24 |
| Niet opgelost | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| **Totaal** | **255** | **250** | **246** | **225** | **193** |

In 2022 werden 193 klachten geregistreerd. Dit is opnieuw een daling t.o.v. 2021. Die gestage daling zet zich de laatste 5 jaar verder door.

46,11% van de geregistreerde klachten werd onontvankelijk verklaard. Dit percentage is licht gedaald en dit met 2,77% t.o.v. vorig jaar.

Van het aantal ontvankelijke klachten in 2022 zijn er 23,07% (deels) gegrond. T.o.v. van 2021 is hier nauwelijks een verschil waar te nemen (-1,47%). In 2018 was 43,04% van de ontvankelijke klachten nog (deels) gegrond!

**Tabel 2: Ombudsnormen 2018, 2019, 2020, 2021, 2022**

| Ombudsnormen | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Niet-correcte beslissing | 11 | 13 | 12 | 4 | 4 |
| Te lange behandeltermijn | 22 | 14 | 8 | 9 | 6 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 15 | 19 | 7 | 9 | 8 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Onheuse bejegening | 7 | 4 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Andere | 9 | 6 | 2 | 2 | 2 |

Van alle (deels)gegronde en klachten werden de normen ‘te lange behandeltermijn’ en ‘ontoereikende 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 indien nodig 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 duidelijkelijkheid in onze communicatie en hanteren een (relatief) eenvoudige en empatische toon in de contacten met de klager zonder de kwaliteit van het antwoord uit het oog te verliezen.

7. In ons antwoord verwijzen wij de klager bij ontevredenheid naar de volgende stap die kan genomen worden (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 empatisch te communiceren en vooral advies te geven bij allerhande vragen, meldingen en onontvankelijke klachten. Dit wordt 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 | 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) gegronde klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | |
| | Deels opgelost | |
| | Onopgelost | |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen | Niet-correcte beslissing | |
| | Te lange behandeltermijn | |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | |
| | Onheuse bejegening | |
| | Andere | |

### Klachtenbeeld 2022

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 2022 capteerde het Departement O&V geen klachten met betrekking tot onze werking.

## AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

| | | **Aantallen** |
|---|---|---|
| Totaal aantal klachten | Totaal | 91 |
| Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid | Ontvankelijk | 25 |
| | Onontvankelijk | 66 |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegrond | 8 |
| | Deels gegrond | 6 |
| | Ongegrond | 11 |
| | Nog niet afgehandeld | |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | 13 |
| | Deels opgelost | 1 |
| | Onopgelost | |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen | Niet-correcte beslissing | 2 |
| | Te lange behandeltermijn | 4 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 4 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | 1 |
| | Onheuse bejegening | 2 |
| | Andere | 1 |

### 1. SAMENVATTEND OVERZICHT AGODI

**GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2022**

| | | |
|---|---|---|
| aantal ontvangen klachten | | 91 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 86 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 66 |
| | Ongegrond | 11 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | 13 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 1 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | 0 |

## Klachtenbeeld 2022

Tijdens het kalenderjaar 2022 ontvangt AGODI 91 klachten. Dit is ruim 10% minder dan in het jaar 2021. Het aantal ontvangen klachten komt hiermee terug op het pre-corona-niveau. De onontvankelijke klachten hebben nog steeds de bovenhand (n = 66 = 72.53%). 25 klachten hebben betrekking op de AGODI-bevoegdheden. Na analyse blijken uiteindelijk 14 klachten gegrond. Dit komt neer op 15,39% van alle klachten.
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 'niet-correcte beslissing' vullen het rijtje aan (telkens 2 klachten).
Belangrijk: alle ontvankelijk en gegronde klachten kregen in 2022 een oplossing.

## Afdeling Advies en Ondersteuning onderwijsPersoneel

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2022

| | | |
|---|---|---|
| aantal ontvangen klachten | | 0 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | / |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 0 |
| | Ongegrond | 0 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | 0 |

## Klachtenbeeld 2022

De afdeling zet dag na dag in op een klantgerichte werking. De medewerkers zijn getraind in het voeren van ondersteunende telefoongesprekken. Door het optimaal spreiden van de personeelsbezetting kan snel voldaan worden aan het beantwoorden van inkomende dossiers. Burgers hoeven niet lang te wachten op respons als ze, pakweg, een dossier voor een arbeidsongeval willen opstarten.

## Afdeling Scholen en Leerlingen Basisonderwijs, Deeltijds Kunstonderwijs en CLB

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2022

| | | |
|---|---|---|
| aantal ontvangen klachten | | 32 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 32 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 30 |
| | Ongegrond | 0 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | 2 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | 0 |

## Afdeling Secundair onderwijs Scholen en Leerlingen

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2022

| | | |
|---|---|---|
| aantal ontvangen klachten | | 28 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 28 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 27 |
| | Ongegrond | 1 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | 0 |

## Klachtenbeeld 2022 afdelingen Scholen en Leerlingen

De onontvankelijke klachten waren steeds afkomstig van ouders of leerlingen die niet tevreden waren over de werking, over het personeel of over een beslissing van een school/CLB. Als antwoord krijgt de burger een overzicht van de instanties die wel bevoegd zijn om de klacht te behandelen. In de meeste gevallen is dit de school, het schoolbestuur of de onderwijskoepel. Afhankelijk van de inhoud van de klacht kunnen dit ook externe instanties zijn zoals Unia of het Kinderrechtencommissariaat. Ouders en leerlingen worden daadwerkelijk op weg gezet naar een oplossing.

Heel wat activiteiten van AGODI baseren zich op de informatie die scholen registreerden in de databanken van AGODI. Foute input levert foute beslissingen op. Als dergelijke beslissingen aangekaart worden, bezoekt AGODI de bewuste instelling en komt de werkelijke situatie aan het licht. Vaak valt een afwijkend patroon in registratie de AGODI-medewerkers zelf op.

## Afdeling ICT

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2022

| | | |
|---|---|---|
| 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 2022

Dagelijks bellen directies, secretariaatsmedewerkers en software-leveranciers naar de cel Externe Communicatie. Voor onze klanten klinkt deze service vertrouwder onder de naam Edison. Meer dan 99% van de telefoonoproepen werd in 2022 binnen één dag beantwoord; idem voor de binnenkomende 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 2022. Ook indirect, via koepels of vakbonden, kwam geen ongenoegen boven water.

## Afdeling Personeel  Basisonderwijs en CLB

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2022

| | | |
|---|---|---|
| aantal ontvangen klachten | | 15 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 14 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 7 |
| | Ongegrond | 1 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | 7 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | 0 |

## Afdeling Personeel Secundair en deeltijds Kunstonderwijs

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2022

| | | |
|---|---|---|
| aantal ontvangen klachten | | 15 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 10 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 2 |
| | Ongegrond | 9 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | 4 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | 0 |

## Klachtenbeeld 2022 personeelsafdelingen

Veelal willen de betrokkenen een oplossing op maat, een uitzondering op hun situatie of een andere uitkomst. Het komt vaak rigide over wanneer de klachtenbehandelaar moet melden dat men de zaak begrijpt, maar men gebonden is aan de regelgeving. Toch streeft de afdeling ernaar voldoende empathie te tonen en door middel van uitvoerige toelichting de betrokkene voldoende te informeren. Geen enkele klacht blijft onbeantwoord.
Andere klachten liggen vooral in de lijn werkgever-werknemer. In deze zaken mag AGODI als derdebetaler niet tussenkomen. Men verwijst de betrokkenen dan naar de geijkte kanalen om hun zaak aanhangig te maken.

**Stafdiensten**

**GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2022**

| | | |
|---|---|---|
| aantal ontvangen klachten | | 1 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 1 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 0 |
| | Ongegrond | 0 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 1 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | 0 |

**Klachtenbeeld 2022**

Die ene klacht focuste op een foutmelding bij raadplegen van het bugerprofiel én een het telefonisch niet bereikbaar zijn via Teams. AGODI bood de nodige ondersteuning zodat de klager snel het gevraagde materiaal kon opvragen bij het burgerprofiel. De Teams-problematiek is niet zo snel te verhelpen op technisch vlak. AGODI kijkt wel toe of de medewerkers de Teams-instellingen correct toepassen.

## 2. INHOUDELIJKE ANALYSE

### 2.1 KLACHTENBEELD

Tijdens het kalenderjaar 2022 ontvangt AGODI 91 klachten. Dit is ruim 10% minder dan in het jaar 2021. Het aantal ontvangen klachten komt hiermee terug op het pre-corona-niveau. De onontvankelijke klachten hebben nog steeds de bovenhand (n = 66 = 72.53%). 25 klachten hebben betrekking op de AGODI-bevoegdheden. Na analyse blijken uiteindelijk 14 klachten gegrond. Dit komt neer op 15,39% van alle klachten.
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 ‘niet-correcte beslissing’ vullen het rijtje aan (telkens 2 klachten).
Belangrijk: alle ontvankelijk en gegronde klachten kregen in 2022 een oplossing.

AGODI bespreekt de klachtenbeelden van gelijklopende afdelingen samen.

#### 2.1.1 PERSONEELSAFDELINGEN

De afdelingen personeel werken met kwaliteitscontroles. Zo komen eventuele knelpunten zichtbaar.
Tevens werken de afdelingen met experten die naar aanleiding van de resultaten van de kwaliteitscontroles toegespitste opleidingen verzorgen. Ook dossierbeheerders en hun groepschefs geven spontaan aan waar zij het nodig vinden om nog een bijkomende toelichting te krijgen. Zij gaan daarvoor in overleg met de inhoudelijke specialisten. Jaar na jaar kunnen de knelpunten anders liggen, waardoor het aanbod aan opleidingen ook wijzigt.

Veelal willen de betrokkenen een oplossing op maat, een uitzondering op hun situatie of een andere uitkomst. Het komt vaak rigide over wanneer de klachtenbehandelaar moet melden dat men de zaak begrijpt, maar men gebonden is aan de regelgeving. Toch streeft de afdeling ernaar voldoende empathie te tonen en door middel van uitvoerige toelichting de betrokkene voldoende te informeren. Geen enkele klacht blijft onbeantwoord.
Andere klachten liggen vooral in de lijn werkgever-werknemer. In deze zaken kan en mag AGODI als derdebetaler niet tussenkomen. Men verwijst de betrokkenen dan ook naar de geijkte kanalen om hun zaak kenbaar te maken.

### 2.1.2 AFDELINGEN SCHOLEN EN LEERLINGEN

Beide afdelingen ontvangen quasi enkel 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 hoort. Ook 1700 gebruikt deze fiches. Zo wordt dezelfde antwoordlijn aangehouden binnen de Vlaamse overheid als de vraag gaat over onderwijsgerelateerde items.
Uit de onontvankelijke klachten wordt, in de mate van het mogelijke, informatie afgeleid zodat de communicatie, procedures, regelgeving, … geoptimaliseerd kan worden.

Heel wat activiteiten van AGODI baseren zich op de informatie die scholen registreerden in de databanken van AGODI. Foute input levert foute beslissingen op. Als dergelijke beslissingen aangekaart worden, bezoekt AGODI de bewuste instelling en komt de werkelijke situatie aan het licht.

### 2.1.3 BELEIDSAANBEVELINGEN

#### *2.1.3.1 Opvolging beleidsaanbevelingen uit klachtenwerking 2021*

- De gendergevoelige formuleringen op vragenlijsten aan ‘ouders’ blijven gevoelige reacties uitlokken. Het Agentschap zette de voorbije jaren, in samenspraak met de Vlaamse ombudsvrouw Gender en andere entiteiten van het beleidsdomein Onderwijs, een aantal stappen. De grondige oefening werd gefinaliseerd in 2022. AGODI geeft in de loop van 2023 uitvoering aan de gemaakte afspraken hierrond.

- In 2021 besliste het voorzitterscollege dat het een taak is van alle entiteiten van de Vlaamse overheid om heerlijk en helder te communiceren. Na het inventariseren van de gebruikte standaardbrieven ging AGODI een stap verder: helder taalgebruik werd een item in het Ondernemingsplan 2022. Vanuit dit perspectief worden de gangbare communicatiemiddelen herbekeken.

#### *2.1.3.2 Beleidsaanbevelingen uit de klachtenwerking 2022*

- Hoe gebruiksvriendelijk en hoe verspreid de werking van Teams ook mag zijn, doordat het Agentschap voor Onderwijsdiensten werkt met een specifieke functionaliteit, botst het Agentschap tegen de technische grenzen van Teams. De instellingen van de antwoordgroepen wordt opgevolgd net als de kennis van een Teams-omgeving.
  Ondertussen onderzoekt AGODI de mogelijkheid om een CRM-systeem in te zetten, wat mogelijks de technische bereikbaarheid zou kunnen optimaliseren.

## 2.2 DAGELIJKSE WERKING WERKT KLACHTEN-PROACTIEF

### 2.2.1 TAALGEBRUIK ONDER DE LOEP

De Universiteit Utrecht selecteerde AGODI om te participeren aan LiNT-project. De afkorting staat voor het Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten. Het instrument helpt schrijvers, schrijfcoaches en communicatieadviseurs om de begrijpelijkheid van teksten te beoordelen. Daartoe levert LiNT vier soorten informatie over de teksten.
In 2023 zullen de LiNT-technieken met mondjesmaat uitgerold worden, met focus op de standaardbrieven.

### 2.2.2 AANSPREEKBAARHEID ONDER DE LOEP

Het Agentschap handelt maand na maand de dossiers van meer dan 170.000 personeelsleden tijdig af. Elk personeelslid ontvangt elke maand op het voorziene tijdstip zijn salaris. Ook de werkingsmiddelen en andere toelagen stort het Agentschap tijdig op de rekening van de scholen. AGODI blijft zich engageren om alle bedragen én correct én tijdig uit te betalen.
De corona-ervaringen wijzigden de aanwezigheid op de werkplek. AGODI evolueerde op een hoog tempo naar een hybride tewerkstelling. De verandering van bureau-omgeving heeft allerminst 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.
Het Agentschap bevindt zich in een grootschalig veranderingsproject waarbij de transitie o.a. draait hoe AGODI de klanten nog beter kan ondersteunen en bereiken.

De AGODI-Academie blijft inzetten op cursussen voor het schoolsecretariaatspersoneel om hun deskundigheid over de personeelsregelgeving op punt te houden. Als AGODI een keurig en foutloos ingevuld dossier ontvangt, loopt het bezoldigingsproces vlot en is de 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. Evaluatieformulieren zijn keer op keer unaniem lovend voor de aanpak, de inhoud en de organisatie van de AGODI-opleidingen. Bepaalde thema's worden zelfs gevolgd door leden van schoolbesturen.
Dat opleidingen impact hebben, bewijst bijvoorbeeld de webinar 'vakbondspremie'. AGODI kreeg na die sessie beduidend minder vragen over dit item. Webinars blijven raadpleegbaar, via een eigen YouTube-kanaal.

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 waar uiteindelijk de klant wel bij vaart.

### 2.2.3 KLACHTENWERKING ONDER DE LOEP

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.

Voor de volledigheid geven we mee dat een heel aantal klachten ook gekanaliseerd worden langs de verschillende commissies waarvan AGODI de secretariaten bemant. Bij de Commissie inzake Leerlingenrechten kunnen ouders of andere belanghebbenden een klacht indienen tegen de uitschrijving van hun kind in een basisschool op basis van een inschrijving in een andere basisschool, tegen de weigering van hun kind in een school of tegen de ontbonden inschrijving van hun kind met specifieke onderwijsbehoeften in een school voor gewoon onderwijs.
De Commissie Zorgvuldig Bestuur behandelt items als scholen in hun dagelijkse werking zich 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.

## AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)

| | | **Aantallen** |
|---|---|---|
| Totaal aantal klachten | Totaal | 100 |
| Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid | Ontvankelijk | 77 |
| | Onontvankelijk | 23 |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegrond | 6 |
| | Deels gegrond | 3 |
| | Ongegrond | 67 |
| | Nog niet afgehandeld | 1 |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | 8 |
| | Deels opgelost | 1 |
| | Onopgelost | |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen | Niet-correcte beslissing | 2 |
| | Te lange behandeltermijn | 2 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 4 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | |
| | Onheuse bejegening | |
| | Andere | 1 |

**Klachtenrapport AHOVOKS 2022**

## 1 AFDELING HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS

De afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs ontving 22 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. De eerste klacht betrof de behandeling van een personeelsdossier. Verzoeker gaf aan dat zij haar ziekte-uitkering laattijdig ontvangen had omdat de dossierbehandelaar niet tijdig de nodige documenten aan het ziekenfonds bezorgd had. Na onderzoek bleek dat de dossierbehandelaar tijdig en correct het dossier behandeld heeft, maar de hogeschool de documenten maar laattijdig doorgestuurd had. De klacht was dus ongegrond.

De tweede klacht kwam van een student die een informatieve vraag gesteld had waarbij het antwoord te lang op zich liet wachten. De klacht was gegrond, want de behandeltermijn werd effectief overschreden.

### 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 beklaagden 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. Die klachten gingen over het moeten betalen van een verhoogd inschrijvingsgeld, de hoge administratieve kost bij uitschrijving of het laattijdig terugbetalen van studiegeld bij uitschrijving. In alle gevallen werd de regelgeving toegelicht aan verzoekers.

Verschillende verzoekers dienden een klacht in omdat zij het niet eens waren met hun examenresultaten. Telkens wezen we de studenten op de bestaande procedures binnen de hogescholen en universiteiten die gevolgd moeten worden.

We kregen ook een klacht over de toepassing van de regelgeving om les te geven. Verzoeker kreeg toelichting bij die regelgeving.

In 1 geval werd een klacht ingediend over SYNTRA. AHOVOKS is hiervoor niet bevoegd. We verwezen daarvoor door naar de juiste klachtenprocedure bij het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen.

## 2 AFDELING STUDIETOELAGEN

In 2022 ontving de afdeling Studietoelagen 59 klachten, waarvan 58 ontvankelijk. Het aantal klachten ligt daarmee in lijn met vorig jaar (55). Hiervan zijn 3 klachten gegrond.

De oorzaken van deze klachten zijn onduidelijke informatieverstrekking. Onvolledige informatie via 1700 of de dossierbeheerder zorgde voor foutieve verwachtingen over de behandeltermijn of het resultaat van het onderzoek naar het recht op een toelage.

We verduidelijkten ons proces en namen de feedback van de studenten ook intern op in ons proces van kwaliteitsverbetering.

De dalende trend in het aantal klachten zet zich nu al een aantal jaren door. Dat is het resultaat van de voortdurende inspanningen die de afdeling Studietoelagen levert om haar dienstverlening te verbeteren. We blijven inzetten op automatisering. De helft van de studietoelagen wordt automatisch en bijgevolg heel snel uitbetaald. Voor de overige 50.000 dossiers is tussenkomst van een dossierbeheerder vereist. Dit manuele proces wordt voortdurend geëvalueerd en verder op punt gesteld. Op die manier slaagden we erin om tegen eind december 70% van alle rechthebbende studenten een toelage uit te betalen.

We blijven ook inzetten op transparante communicatie. De belangrijkste realisatie op dat vlak is de vernieuwde statuspagina in het digitaal loket, die de verschillende stappen die een dossier doorloopt zichtbaar maakt. We geven ook de verwachte behandeltermijn van een dossier mee op deze statuspagina.

Om de vinger aan de pols te houden bij de studenten zetten we in op een goede samenwerking met de studentenvoorzieningen. Daarnaast organiseren we in 2023 een nieuw klantentevredenheidsonderzoek.

## 3 NARIC-VLAANDEREN

Naric zorgt voor de erkenning van buitenlandse studiebewijzen voor wie in Vlaanderen wil werken, levert attesten af voor houders van Vlaamse diploma’s die in het buitenland willen werken of studeren en geeft informatie over buitenlandse onderwijssystemen. Naric-Vlaanderen zorgt eveneens voor de legalisatie van onderwijsdocumenten voor mensen die naar het buitenland vertrekken.

Hadden we in 2021 al een stijging te noteren van het aantal aanvragen, zagen we in 2022 de aanvragen weer enorm stijgen tot 6500. We telden ook een record aantal volledig afgewerkte dossiers, voor 2022 waren dat er ongeveer 5950.

Door de enorme stijging van het aantal aanvragen liep de behandeling van de dossiers nog steeds vertraging op. De aanvragers uitten hierover natuurlijk dikwijls hun ongenoegen maar een formele aanklacht bleef meestal uit. We maken dan ook een duidelijk onderscheid tussen formeel ingediende klachten en uitingen van ongenoegen. Deze worden door de dossierbehandelaars zelf behandeld. Zij kennen namelijk de inhoud van de dossiers en kunnen de aanvragers het beste verder helpen.

In onze procedure is ook een mogelijkheid ingebouwd om beroep aan te tekenen tegen een door ons genomen beslissing. Dit is ook geen formele klacht maar geeft de aanvrager de mogelijkheid om een genomen beslissing te betwisten. Zo kan door toevoeging van nieuwe documenten  het dossier terug worden voorgelegd. De jurist bekijkt dat en beslist dan om het dossier al dan niet 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 2022 door onze jurist 213 interne beroepen behandeld. In 24 gevallen ging het om een materiële fout in de beslissing en werd een correctie doorgevoerd. In de andere gevallen werd een beslissing aangepast of de eerdere beslissing bevestigd.

Daarnaast kunnen de aanvragers ook nog een externe beroepsprocedure beginnen bij de Raad voor Betwistingen Studievoortgangbeslissingen, van deze mogelijkheid werd 11 maal gebruik gemaakt in 2022.

In 2022 werden er zeven formele klachten ingediend. Twee van de formele klachten werden als ongegrond beschouwd. Een eerste klacht kwam van een directrice van een school over de lange behandeltermijn van een dossier van één van haar personeelsleden. Bleek dat in het dossier wel een beslissing was genomen en overgemaakt aan betrokkene maar dat zij bijkomende vragen had over de mogelijkheden die de beslissing bood. Het betrof dus niet echt een klacht maar gewoon een miscommunicatie.

Een tweede ongegronde klacht was over onze vraag naar bijkomende stukken terwijl we die volgens betrokkene niet nodig hadden om een beslissing te nemen. Wij vragen steeds dezelfde stukken op dus daar was geen verschil met andere dossiers. Betrokkene had het wel moeilijk om een aantal stukken aan te leveren en voerde daar steeds andere argumenten voor aan maar uiteindelijk werd het dossier gewoon afgehandeld.

De vijf gegronde of deels gegronde klachten handelden over de behandeltermijn, de informatieverstrekking en één vergissing door ons gemaakt.

Wat de informatieverstrekking betreft is de verwachting van de aanvragers 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 iedereen is daar nog niet van op de hoogte, alhoewel er wel al meer gebruik van gemaakt wordt. Hier willen we verbetering in brengen door bij elke communicatie onze opvolgmodule te vermelden.

Bijkomend probleem was dat we telefonisch niet bereikbaar waren omdat we voorrang gaven aan dossierbehandeling en het telefonisch verkeer zoveel mogelijk beperken tenzij we zelf contact opnemen. Via onze algemene mailbox konden de aanvragers wel vragen stellen en verkregen ze ook een antwoord.

In één dossier hadden we de aanvraag afgewezen omdat betrokkene een adres had in Wallonië. Bleek dat betrokkene de aanvraag deed om te werken in het Brussels gewest en dat ook kon aantonen. Het dossier werd in behandeling genomen.

De behandeltermijn is inderdaad ook een aanleiding tot frustratie en soms klachten. Vooral voor aanvragen voor specifieke erkenning is dat het geval. In deze procedure doen wij beroep op externe adviesverleners waardoor we ook van hen afhankelijk zijn om tijdig een beslissing te kunnen nemen. Onze behandeltermijn is door het zeer hoge aantal aanvragen langer dan normaal en dat leidt tot frustraties bij de aanvragers.

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 beslissing niet altijd dat is wat ze verwachten. De betrokkenen hebben immers een diploma behaald in hun thuisland waar er soms een andere waarde aan gegeven wordt dan wat ze krijgen na vergelijking met een huidig Vlaams diploma. Ze hebben dan ook vaak een onrealistisch verwachtingspatroon waar we niet aan kunnen tegemoetkomen.

In een legalisatiedossier hadden wij een vergissing gemaakt waardoor betrokkene aan buitenlandse zaken tweemaal had moeten betalen. De ten onterechte betaalde som werd door ons teruggegeven.

In februari 2023 lanceren we ons e-loket waardoor de klantenbegeleiding intenser wordt en dossiers pas kunnen ingediend worden als ze volledig zijn. Dat zou moeten zorgen voor een snellere behandeling van de dossiers en voorkomt onnodige aanvragen waardoor de werklast kan verlaagd worden.

## 4 EXAMENCOMMISSIE SECUNDAIR ONDERWIJS

De Examencommissie secundair onderwijs ontving 11 klachten in 2022. We maken hierbij een onderscheid tussen formeel ingediende klachten en uitingen van ongenoegen die ons bereiken via de meldingen in het kandidatenplatform of per mail via de voorlichters van de 1700-centrale.

Onze medewerkers zijn opgeleid om vragen en opmerkingen te behandelen volgens de afspraken en richtlijnen uit ons examenreglement, waardoor een uiting van ongenoegen dikwijls niet tot een klacht hoeft te leiden. Zo werden er bijvoorbeeld na de invoer van het vraagtype Canvas bij de wiskunde-examens in de tweede graad heel wat vragen en bezorgdheden behandeld via ons meldingssysteem en werd ook proactief ingezet op extra ondersteunend materiaal op basis van de feedback van onze kandidaten.

In onze procedure is een mogelijkheid ingebouwd om beroep aan te tekenen tegen een examenresultaat na inzage van het examen. De aanvrager dient het beroep aangetekend in, waarna de beroepscommissie van de Examencommissie beslist of het beroep ontvankelijk is of niet. In 2022 werden er 8 beroepen ingediend, waarvan 6 ontvankelijk en ongegrond, 1 onontvankelijk en ongegrond en 1 gegronde beroepsprocedure.

De klachten handelden over de klassieke thema’s die je kan verwachten in een examencontext. 3 klachten bevatten de vraag om een diploma toe te kennen en een uitzondering te maken op de deliberatienorm. Geen enkele klacht was gegrond. 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. 2 van de 3 klachten kwamen van dezelfde afzender, die niet akkoord ging met het oordeel van de klachtencommissie en de klacht nogmaals indiende. De Examencommissie heeft haar oordeel bij deze tweede klacht niet gewijzigd.

1 klacht handelde over de toepassing en de kennis over kandidaten met ondersteunende maatregelen bij de Examencommissie. Ook deze klacht was ongegrond. De Examencommissie laat weten dat ze niet kan dispenseren en dat voor iedereen dezelfde deliberatienormen gelden.

1 klacht handelde over het niet mogen deelnemen aan een examen door het niet kunnen voorleggen van een identiteitsbewijs. De klacht was niet gegrond. De Examencommissie verwees hier naar de afspraken in het Examenreglement.

Bij 3 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 handelde over technische problemen bij examens wiskunde. Kandidaten maken bij het type Canvasvraag gebruik van een tablet, waarbij zij een berekening uitschrijven met een digitale pen. Kandidaten halen aan dat er technische problemen waren tijdens het examen die een impact hebben gehad op het examenverloop en hun resultaat. De Examencommissie erkent dat de examenomstandigheden niet ideaal waren, maar dat technische problemen in een technische omgeving niet uitgesloten kunnen worden. De problemen werden tijdens het examen opgelost en de kandidaten kregen extra tijd.

2 klachten werden door de beroepscommissie als deel gegrond beschouwd. 1 klacht werd ingediend door een externe medewerker in het examencentrum, wiens samenwerkingsovereenkomst niet verlengd werd. Zij werd hiervan per mail op de hoogte gebracht en vindt het niet correct dat zij niet aangesproken werd op haar functioneren. Het gesprek over het functioneren had inderdaad beter eerder plaatsgevonden, zodat mevrouw haar visie op de feiten kon geven. De Examencommissie blijft evenwel bij het standpunt dat een klantvriendelijke houding cruciaal is tegenover de kandidaten en collega’s en dat richtlijnen in het examencentrum ook altijd strikt gevolgd moeten worden.

De andere deels gegronde klacht komt van een kandidaat in de derde graad tso-LO Sportwetenschappen, die meldt dat hij geen praktische examens kan inplannen. De Examencommissie laat weten dat de planning voor de praktijkexamens inderdaad nog niet online staat, maar dat dit in de loop van de maand januari in orde zal komen. De planning gebeurt in samenspraak met de KU Leuven omdat er afspraken nodig zijn over het gebruik van hun sportinfrastructuur.

## 5 AFDELING KWALIFICATIES EN CURRICULUM

In 2022 ontving de afdeling Kwalificaties en Curriculum één klacht, zes meldingen en 71 vragen.

De **klacht** had betrekking op het gebruik van het woord pedofilie in de onderwijsdoelen. Dat woord werd aangepast op de website van de onderwijsdoelen. De klacht werd geregistreerd in de klachtendatabank.

Er werden vier **meldingen** gemaakt van fouten of inconsistenties op de website van de onderwijsdoelen: typefouten, dubbele onderwijsdoelen, problemen met de werking van de filter, ontbrekende onderwijsdoelen. Voor al die problemen werd een oplossing gezocht.

Er kwamen ook twee meldingen binnen over de beroepskwalificaties, met name meldingen over inhoudelijke inconsistenties in specifieke beroepskwalificatiedossiers.

Er werden 71 **vragen** gesteld. Daarvan waren drie vragen algemeen: een geïnteresseerde wou zich inschrijven voor de nieuwsbrief, een student zocht kanalen om lesmateriaal ontwikkeld voor zijn bachelorproef te verspreiden en een andere student zocht een stageplaats.

Tien vragen hadden betrekking op de **beroepskwalificaties**. Daarvan gingen er vier over de VKS-niveaus van een beroepskwalificatie. Nog eens vier vragen gingen over inhoudelijke verduidelijking bij een (omschrijving in een) beroepskwalificatie, één ging over de status van een beroepskwalificatie in ontwikkeling en één vraag ten slotte ging over de ontwikkeling van een nieuwe beroepskwalificatie.

Zeven vragen handelden over **EVC**. Ze waren allemaal afkomstig van burgers die hun ervaring via EVC wilden laten erkennen en zicht wilden krijgen op de concrete stappen die ze daarvoor moesten zetten.

Over **GKK** (gemeenschappelijk kwaliteitskader) werden twee vragen gesteld. Ze waren afkomstig van externe partners. De ene informeerde naar mogelijke afstemming met VKS in functie van de aanwerving van gekwalificeerde productieoperatoren. De andere wou een aanvraag indienen om een opleiding te laten erkennen als beroepskwalificerende opleiding.

Over de **onderwijsdoelen** kwamen 38 vragen binnen. Veertien daarvan waren afkomstig van burgers of externe partners die op zoek waren naar een reeks eindtermen voor een specifiek(e) leergebied/vak/ sleutelcompetentie en hulp nodig hadden bij het zoeken. Vijf van de vragen gingen over het ontwikkelproces van de onderwijsdoelen, zoals de lijst van de commissieleden of de stand van zaken van het ontwikkelwerk van een bepaalde reeks onderwijsdoelen. Drie vragen gingen over een vergelijking van de onderwijsdoelen van het onderwijs in Vlaanderen met onderwijsdoelen in andere landen. Drie vragen waren afkomstig van studenten die een interview wilden afnemen in het kader van hun opleiding. Drie vragen gingen over de wijze waarop de onderwijsdoelen raadpleegbaar zijn. Vier vragen gingen over de inhoud van de onderwijsdoelen; waar bepaalde inhouden te vinden zijn en of ze niet kunnen worden toegevoegd. Drie vragen gingen over de concretisering van de doelen naar lesmateriaal. Twee vragen hadden betrekking op (de interpretatie van) het niveau van de onderwijsdoelen. Eén vraag ging over de leerplannen protestantse godsdienst en waar dat te vinden was.

Over de **onderwijskwalificaties** kwamen vijf vragen binnen. Verschillende scholen dienden in 2021 een aanvraag in voor een nieuw OK dierenverzorgingstechnieken. Zij vroegen naar een stand van zaken. Een hogeschool was op zoek naar domeinspecifieke leerresultaten. Een student had een vraag over het niveau van zijn opleiding, een andere student had een inhoudelijke vraag over wat een onderwijskwalificatie inhoudt. Een laatste vraag ging over het vermelden van VKS-niveaus op besluiten.

Vijf vragen hadden betrekking op **opleidingen**. Een school vroeg naar een print van de onepager met de studierichtingen secundair onderwijs. Een CVO vroeg naar concordantietabellen voor een aantal opleidingsprofielen. Twee vragen gingen over de mogelijke leerwegen voor een bepaalde opleiding. Een laatste vraag ten slotte ging over de plannen om de NT-leerplannen te vernieuwen.

Eén vraag had betrekking op evaluatie van de leerplandoelen, maar daar is K&C niet bevoegd voor.

## ONDERWIJSINSPECTIE

| | | Aantallen |
|---|---|---|
| Totaal aantal klachten | Totaal | 2 |
| Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid | Ontvankelijk | 2 |
| | Onontvankelijk | |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegrond | |
| | Deels gegrond | 1 |
| | Ongegrond | 1 |
| | Nog niet afgehandeld | |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | 1 |
| | Deels opgelost | |
| | Onopgelost | |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen | Niet-correcte beslissing | |
| | Te lange behandeltermijn | |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | |
| | Onheuse bejegening | 1 |
| | Andere | |

### Klachtenbeeld 2022

### 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 2022 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.

**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) gegronde klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | |
| | Deels opgelost | |
| | Onopgelost | |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen | Niet-correcte beslissing | |
| | Te lange behandeltermijn | |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | |
| | Onheuse bejegening | |
| | Andere | |

Het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs heeft in 2022 geen enkele klacht ontvangen over zijn werking of dienstverlening.
Wie een klacht heeft over de dienstverlening kan dit op eenvoudige manier via het contactformulier op de website indienen. Het keuzemenu van het contactformulier omvat 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. Op regelmatige basis communiceert AGION de verschillende mailadressen in de maandelijkse nieuwsbrief. 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 en werd in 2022 actief onder de aandacht gebracht van alle personeelsleden.
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 | Elke Steffens | 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 |
| Scholen en Leerlingen Basisonderwijs, DKO en CLB | Klaartje Liessens | 02/553.92.02 | klaartje.liessens@ond.vlaanderen.be |
| ICT | Annuschka Seyssens | 02/553.07.57 | annuschka.seyssens@ond.vlaanderen.be |
| Scholen en leerlingen Secundair Onderwijs | Pieter Lemahieu | 02/553.88.10 | pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be |

| AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN | | | |
|---|---|---|---|
| **Afdeling** | **Klachtencoördinator** | **Telefoon** | **E-mail** |
| Coördinatie agentschap | Viona Raymaekers | 02/553.90.25 | viona.raymaekers@ond.vlaanderen.be |
| Hoger 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 & Curriculum | Kathleen Roosen | 02/553.05.47 | kathleen.roosen@ond.vlaanderen.be |
| Examenscommissie &<br><br>NARIC | Sarah Loi<br><br>Linda Vandesande | 02/553.89.20<br><br>02/553.89.82 | sarah.loi@ond.vlaanderen.be<br><br>linda.vandesande@ond.vlaanderen.be |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ONDERWIJSINSPECTIE**<br><br>**(entiteit met een apart statuut)** | Annelies Van Lokeren<br><br>Els Vermeire | 02/553.87.11<br><br>0473/78.03.64 | annelies.vanlokeren@onderwijsinspectie.be<br><br>els.vermeire@ond.vlaanderen.be<br><br>meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen.be |

| **AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)** | | | |
|---|---|---|---|
| | **Centrale coördinator** | **Telefoon** | **E-mail** |
| | Peggy De Tollenaere | 02/221.05.06 | peggy.detollenaere@agion.be |

| **VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Centrale coördinator** | **Telefoon** | **E-mail** | **Adres** |
| | Filip Debruyne | 02/219.42.99 | filip.debruyne@vlor.be | Koning Albert II-laan 37,<br>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 2022

## Scholengroepen en centrale diensten

8-2-2023
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 20

**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**





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 853

# 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



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 854

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 nummer 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 deze 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 855

## 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 procedure van voor die datum 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 856

## 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 2022.

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 niet 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 verdien(d)en. 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 2022.

Het hoeft geen betoog dat 2020 en 2021 bijzondere jaren waren omwille van de coronapandemie en de impact ervan op onderwijs en alle betrokken actoren. Dit bleek ook uit het klachtenbeeld tijdens deze periode ook al overheersten coronagerelateerde klachten dit beeld niet. Begin 2022 waren nog een aantal coronamaatregelen van kracht die in eerder beperkte mate nog aanleiding gaven tot het indienen van een klacht. Het gaat om een vijftal klachten (1,4 % van het totaal aantal ingediende klachten waar dat in 2020 nog 6,7% en in 2021 nog 8,9 % was).

# 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 2022 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 de aanleiding ertoe 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 ontmijnd worden of wordt vermeden dat een conflict verder uitdijt.

Wie de stap zet om een klacht in te dienen doet dat soms vrij impulsief of soms net heel overwogen na er bij wijze van spreken al een hele tijd van wakker te hebben gelegen. Via de klacht wordt vaak de onderliggende bezorgdheid of opgebouwde frustratie onder woorden gebracht. Soms gebeurt dit op een brutale, arrogante of zelfs agressieve manier. Hiermee omgaan is niet altijd evident en vergt soms wat daadkracht van directies, klachtenbehandelaars of andere betrokkenen. Verbindend communiceren loont in dergelijke situaties dan vaak.

Volstaat een informele aanpak niet, of komt er geen oplossing, dan kan een klacht terechtkomen in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep en volgt er een onderzoek. De klachten worden er in een algemeen klachtenregister opgenomen en per klacht wordt er gebruikgemaakt van een registratieformulier.

De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in een globaal jaarverslag, samen met de informatie over klachten in verband met de werking van de centrale diensten die in een afzonderlijk register worden bijgehouden. Door gegevens systematisch en op een uniforme manier te verzamelen kunnen we ze makkelijker analyseren en kunnen we ook makkelijker verbeteringen voorstellen, zowel beleidsmatig als operationeel.

Informatie over hoe je een klacht kan indienen en over de klachtenprocedure kan je raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op www.g-o.be.

## 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 858

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! 2022 | |
|---|---|
| scholengroepen | 272 |
| centrale diensten GO! | 2 |
| **Totaal** | **274** |

In 2022 ontvingen de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! in totaal 274 formele klachten. In vergelijking met 2021 gaat het slechts om een geringe daling van 2 % (280 klachten in 2021).

Over de voorbije jaren beschouwd, is een dergelijke schommeling niet ongewoon. In het cijfermateriaal van 2022 zitten er geen duidelijke uitschieters of afwijkingen in vergelijking met de voorbije jaren.

**Scholengroepen**

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2022. In totaal registreerden de scholengroepen 272 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten tussen 1 en 34.

**Centrale diensten**

Over de werking van de centrale diensten van het GO! werden in 2022 twee klachten ingediend en onderzocht.

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 68 meldingen en klachten geregistreerd. Een cijfer dat in lijn ligt met dat van vorig jaar.
Het merendeel van wie een klacht indiende werd doorverwezen naar de school, instelling of scholengroep waar de aanleiding voor de klacht zich voordeed en de behandeling aangewezen was. Omdat het initiatief ligt bij wie de klacht wil indienen is het niet meteen duidelijk of deze meldingen en klachten vervolgens ook effectief bij de betrokken school, instelling of scholengroep werden ingediend. Een 7-tal klachten werd – doorgaans in samenspraak met wie ze indiende - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 8 andere klachten werd vanuit de school of de scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd. Deze cijfers zijn grotendeels vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

### 2.2.2. Drager van klachten

Er wordt ook bijgehouden onder welke vorm een klacht wordt ingediend. Wat wordt omschreven als de drager van een klacht.


Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 859

| Aantal klachten volgens drager - GO! 2022 | | |
|---|---|---|
| brief | 57 | 20,8 % |
| e-mail | 171 | 62,2 % |
| telefoon | 44 | 16 % |
| bezoek | 3 | 1 % |

*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 was het aandeel gezakt naar iets meer dan 11 %. Voor 2022 zien we echter opnieuw een toename in het aandeel van deze drager tot ruim 20 %. Via het formeel en aangetekend indienen van een klacht wordt de ernst van de klacht als het ware benadrukt. In tegenstelling tot bij het indienen van specifieke bezwaarschriften zijn er voor het indienen van (gewone) klachten geen vormvereisten.

Het aantal klachten dat via een e-mailbericht wordt verstuurd nam jaar na jaar toe. In 2010 ging het nog om 30 % van het aantal klachten, in 2022 vertegenwoordigt deze groep iets meer dan 62 %. Dit betekent echter wel een daling in vergelijking met 2021 (toen bijna 74 %).

Het verwachtingspatroon van wie een klacht indient is de voorbije jaren ook geëvolueerd. Er wordt soms 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 meteen op de hoogte te brengen 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 2022. De cijfers vertonen slechts minieme verschillen met deze van het werkjaar 2021.

| Hoedanigheid van persoon die klacht indient - GO! 2022 | | |
|---|---|---|
| ouder | 188 | 68,6 % |
| leerling of cursist | 17 | 6,2 % |
| personeelslid | 56 | 20,8 % |
| andere | 11 | 4,4 % |

Jaar na jaar vertegenwoordigen ouders de grootste groep; ook in 2022 was dit het geval met een gelijkaardig cijfer als in 2021. Het aandeel klachten van personeelsleden schommelde de voorbije jaren al rond de 18 % en komt voor 2022 wat hoger uit op bijna 21 %.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 860

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 2022 – stellen we vast dat 0,06 % een klacht indient. Dit percentage is exact hetzelfde als de voorbije jaren.

In 2022 telde het GO! ruim 40.000 medewerkers. Hiervan hebben er 56 een formele klacht ingediend bij een scholengroep; zij vertegenwoordigen hiermee een aandeel van 0,14 %. Eveneens een percentage dat vergelijkbaar is met de vorige jaren.

Onder de categorie 'andere' vallen onder meer klachten van buurtbewoners en grootouders. De aangekaarte problematiek is vaak erg gerelateerd aan de lokale context of heeft te maken met overlast voor de omgeving als gevolg van schoolinfrastructuurwerken.

### 2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten ?

Er wordt ook nagegaan via welke kanalen de klachten ons bereiken. Die informatie vind je in onderstaande tabel.

| Klachtenkanaal - GO! 2022 | | |
|---|---|---|
| rechtstreeks van wie de klacht indient | 249 | 90,3 % |
| via de centrale diensten GO! | 0 | 0 |
| via een kabinet | 0 | 0 |
| via de Vlaamse Ombudsdienst | 6 | 2,2 % |
| via het georganiseerde middenveld (bv. vakorganisaties, belangenvereniging…) | 7 | 2,5 % |
| andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekerings-maatschappij,…) | 14 | 5 % |

*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 en welke de eventuele overlap is tussen de kanalen.

Net als de voorbije jaren dient het merendeel van zij die een klacht indienen, ook in 2022 zelf rechtstreeks en in eigen naam een klacht in. Het aandeel van deze groep is nog toegenomen in vergelijking met het jaar voordien (82,7% in 2021).

Ook in 2022 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 861

## 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 aanzuigeffect 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 ook te volgen.
Een verder doorgedreven gebruik van meldings- en registratieformulieren blijft aan te bevelen. Het kan nog meer uniformiteit in de klachtenbehandeling brengen en bovendien ook het capteren van gegevens voor de rapportering eenvoudiger maken. Het helpt daarnaast 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 gegevens hierover worden niet systematisch geregistreerd. Dit blijft een aandachtspunt.

Door personeelswissels en gewijzigde rolverdelingen in de scholengroepen – zowel bij de algemeen directeurs als bij de medewerkers – is er haast permanent vraag naar **opleidingen** over



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 862

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. In 2022 vonden dergelijke opleidingen opnieuw fysiek plaats.

# 3. Klachtenbehandeling

## 3.1. Algemeen

Uit ervaring 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 toegevoegde publicitaire waarde. Het leidt tot mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een positief imago van de school, instelling of organisatie.

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 bij klachtenbehandeling alsmaar vaker ruimte gegeven 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 863

## 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! 2022** | | |
|---|---|---|
| aantal klachten behandeld binnen 45 dagen | 259 | 94,5 % |
| aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen | 15 | 5,5 % |
| gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen | 14 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.

Het aandeel klachten die niet binnen de 45 dagen konden worden behandeld schommelde de voorbije jaren altijd rond 10 %. In 2022 daalt dit naar 5,5 %. De gemiddelde duurtijd voor de behandeling nam ook verder af (14 dagen in 2022 tegenover 15 dagen in 2021).
Wanneer klachten goed geregistreerd en gemonitord worden heeft dit een positieve invloed op de behandelingsduur. De scholengroepen zetten daar al jaren op in en de werkwijze die ze daartoe hanteren werpt vruchten af.

### 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! 2022** | | |
|---|---|---|
| niet-ontvankelijke klachten | 25 | 9,1 % |
| ontvankelijke klachten | 249 | 90,9 % |
| **Totaal** | **274** | |

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 2022 nam het percentage verder toe tot bijna 91 %. Via de volgende tabellen komen de ontvankelijke en de niet-ontvankelijke klachten afzonderlijk in beeld.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 864

### 3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

| Reden niet-ontvankelijke klachten - GO! 2022 | 25 | |
|---|---|---|
| er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten | 2 | 8 % |
| feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht | 0 | 0 |
| er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State) | 1 | 4 % |
| kennelijk ongegronde klacht | 8 | 32 % |
| geen belang van persoon die klacht indiende | 1 | 4 % |
| anonieme klacht | 4 | 16 % |
| klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid | 9 | 36 % |

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). De personen met dergelijke klacht werden doorverwezen naar de bevoegde instanties.

Onder de rubriek **kennelijk ongegronde klachten** zitten onder meer klachten bestemd voor een andere onderwijsverstrekker dan het GO!. Niet iedereen is goed vertrouwd met het onderwijslandschap in Vlaanderen.

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 – wordt getracht deze informatie op een andere manier te monitoren. Dit is vooralsnog niet evident omdat de procedures gekoppeld zijn aan individuele scholen en meer specifiek aan de werking van klassenraden.

Uit een bevraging blijkt alvast dat 4 scholengroepen voor 2022 toch al over een overzicht beschikken. Zij maken melding van 53 beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten en 24 beroepsschriften tegen een definitieve uitsluiting. In totaal gaat het om 77 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 met 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! 2022 | 249 | |
|---|---|---|
| kinderopvang | 2 | 0,8 % |
| basisonderwijs | 111 | 44,6 % |
| buitengewoon basisonderwijs | 9 | 3,6 % |
| secundair onderwijs | 99 | 39,8 % |
| buitengewoon secundair onderwijs | 5 | 2 % |
| volwassenenonderwijs | 10 | 4 % |
| deeltijds kunstonderwijs | 3 | 1,2 % |

| | | |
|---|---|---|
| internaten | 6 | 2,4 % |
| CLB's | 1 | 0,4 % |
| scholengroepen | 2 | 0,8 % |
| centrale diensten | 1 | 0,4 % |

Het spreekt voor zich dat de meeste klachten handelen over onderwijsniveaus waarvan het GO! de meeste instellingen heeft, met name het gewoon basis- en secundair onderwijs.

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! 2022** | **249** | |
|---|---|---|
| gegronde klachten | 75 | 30,2 % |
| deels gegronde klachten | 78 | 31,3 % |
| ongegronde klachten | 69 | 27,7 % |
| klachten waarover geen oordeel mogelijk is | 15 | 6 % |
| klachten nog in behandeling | 12 | 4,8 % |

In 2022 werd 61,5 % van de ontvankelijke klachten na behandeling als **gegrond of deels gegrond** beschouwd. In 2021 ging het nog om 60,7 %. Het cijfer van deze parameter schommelde wat gedurende de voorbije jaren, zonder dat daar meteen een sluitende verklaring voor kan worden gegeven.
In 142 van de 153 gevallen blijken we tot een oplossing of een gedeeltelijke oplossing te zijn gekomen. Dit is goed voor bijna 93 %, 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 af (van 34,1 % in 2021 naar 27,7 % in 2022). Deze parameter hangt zo nauw samen met de aangehaalde problematiek van de klacht dat aan de schommelingen weinig conclusies kunnen worden gekoppeld. Niettemin wordt er ingezet op duiding en toelichting bij de gemaakte inschatting aan de betrokkene en dat kan verhelderend zijn. Maar het is ook duidelijk dat niet iedereen die een klacht indient hier genoegen mee neemt.

Het aandeel klachten waarover **geen oordeel mogelijk** is, blijkt licht toegenomen in vergelijking met het jaar ervoor (6 % in 2022 tegenover 2,4 % in 2021).

Twaalf 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 2022 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. | 65 | 42,5 % |
| Betrokkene vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft. | 11 | 7,2 % |
| Betrokkene vindt de informatieverstrekking ontoereikend. | 12 | 7,8 % |
| Betrokkene klaagt over de bereikbaarheid van de instelling. | 2 | 1,3 % |

| | | |
|---|---|---|
| Betrokkene voelt zich onheus bejegend. | 63 | 41,2 % |

Al jaren op rij was het zich onheus bejegend voelen de meest voorkomende reden waarom een klacht werd 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.
Voor 2022 wordt deze groep ingehaald door de groep aan klachten waarbij de betrokkenen niet akkoord gingen met de beslissing van de instelling. Beide parameters dienen zich evenwel vaak terzelfder tijd aan.

### 3.2.3. **Klachtenbeeld**

In dit onderdeel focussen we op het klachtenbeeld in 2022 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! 2022 (geen klachten van personeelsleden)**

| onderwerp | gegrond | deels gegrond | ongegrond | geen oordeel mogelijk | totaal |
|---|---|---|---|---|---|
| een handeling of houding van de directeur | 12 | 14 | 23 | 6 | 55<br>19,4 % |
| een handeling of houding van een personeelslid | 18 | 15 | 7 | 8 | 48<br>16,9 % |
| het uitblijven van een beslissing | 6 | 1 | 2 | 0 | 9<br>3,1 % |
| de bereikbaarheid van de instelling | 1 | 3 | 0 | 0 | 4<br>1,4 % |
| het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf) | 0 | 2 | 0 | 0 | 2<br>0,7 % |
| het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf) | 5 | 0 | 5 | 0 | 10<br>3,5 % |
| een tucht- of ordemaatregel (uitgezonderd de definitieve uitsluiting) | 4 | 7 | 4 | 0 | 15<br>5,3 % |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| de inbeslagname van persoonlijke bezittingen | 0 | 1 | 0 | 0 | 1<br>0,3 % |
| de organisatie van activiteiten door de school | 2 | 2 | 2 | 0 | 6<br>2,1 % |
| pesten van leerlingen door leerlingen | 4 | 13 | 4 | 1 | 22<br>7,7 % |
| de informatieverstrekking door de school | 8 | 8 | 7 | 0 | 23<br>8 % |
| de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders | 0 | 1 | 3 | 0 | 4<br>1,4 % |
| schooloverlast | 1 | 0 | 0 | 0 | 1<br>0,3 % |
| zorg voor en begeleiding van leerlingen | 9 | 10 | 5 | 3 | 27<br>9,6 % |
| zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden | 5 | 12 | 1 | 0 | 18<br>6,4 % |
| de materiële staat van leslokalen, schoolgebouwen,… | 0 | 2 | 0 | 0 | 2<br>0,7 % |
| financiële zaken (bv. schoolkosten) | 4 | 5 | 4 | 0 | 13<br>4,6 % |
| veiligheid en hygiëne in de school | 6 | 2 | 1 | 0 | 9<br>3,1 % |
| leerlingenvervoer | 1 | 2 | 0 | 0 | 3<br>1 % |
| coronamaatregelen | 1 | 0 | 3 | 0 | 4<br>1,4 % |
| andere | 1 | 2 | 4 | 2 | 9<br>3,1 % |

*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 2022 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 van aard. Het gaat als het ware om een restgroep.
In 2022 ging het bijvoorbeeld om een klacht over het stopzetten van een studierichting of de werkwijze bij de samenstelling van de raad van bestuur van een scholengroep; 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. En net dat is cruciaal want wat zich vandaag voordoet in school X (en er aangepakt wordt) kan zich morgen voordoen in school Y.

In 2020 en 2021 namen de klachten rond **coronamaatregelen** respectievelijk de tweede en de derde plaats in van de top 3 van klachten van burgers. In 2022 is het aantal herleid tot een vijftal klachten –


Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 868

begin 2022 waren er nog een aantal maatregelen van kracht – en sluiten de cijfers opnieuw aan bij deze van voor de coronaperiode.

De **top 3 van klachten van burgers** ziet er in 2022 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) informatieverstrekking door de school

Dit rijtje werd de voorbije jaren afwisselend aangevuld door klachten over 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 285 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2022 gaan er 103 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (36,3 %). Het gaat om haast hetzelfde percentage als vorig jaar.
Wanneer klachten over een bepaalde directeur of een bepaald personeelslid zich opstapelen zijn we extra alert. Ook in 2022 leidde dit in een aantal concrete gevallen tot een begeleidingstraject, het niet vast benoemen of zelfs tot ontslag van de persoon in kwestie.

Ook in 2022 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! 2022**

| onderwerp | gegrond | deels gegrond | ongegrond | geen oordeel mogelijk | totaal |
|---|---|---|---|---|---|
| een handeling of houding van de directeur | 7 | 9 | 4 | 2 | 22<br>32,9 % |
| een handeling of houding van een ander personeelslid | 4 | 1 | 1 | 3 | 9<br>13,4 % |
| het uitblijven van een beslissing | 1 | 0 | 1 | 0 | 2<br>3 % |
| de informatieverstrekking | 2 | 2 | 1 | 0 | 5<br>7,5 % |
| welzijn op het werk | 1 | 0 | 1 | 0 | 2<br>3 % |
| psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1<br>1,4 % |
| pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk | 5 | 0 | 2 | 1 | 8<br>12 % |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| de toepassing van het personeelsstatuut | 6 | 4 | 0 | 3 | 13<br>19,4 % |
| een niet-heraanstelling als tijdelijke | 1 | 0 | 0 | 3 | 4<br>6 % |
| andere | 0 | 1 | 0 | 0 | 1<br>1,4 % |

*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 2022 uit klachten over:

1) een handeling of houding van de directeur
2) de toepassing van het personeelsstatuut
3) een handeling of houding van een ander personeelslid

In vergelijking met vorige jaren zijn de klachtenthema's op de tweede en derde plaats in de rangschikking van plaats gewisseld.

Van de 67 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2022 zijn er 31 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (46,3 %). Een cijfer dat wat lager is dan dat van vorig werkjaar (49 % in 2021).

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 in vergelijking met het totale klachtenbestand is wat hoger dan vorig jaar (20,8 % in 2022 tegenover 18,2 % in 2021). Dergelijke schommelingen komen tijdens de voorbije jaren wel vaker voor zonder dat er een duidelijke verklaring aan kan worden gekoppeld.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 870

## 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 personeelswissels 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 Beroepsinstantie Openbaarheid van Bestuur.

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. Op deze manier kunnen we ook van elkaar leren, want wat zich vandaag in school X voordoet (en wordt aangepakt of opgelost) kan zich morgen voordoen in school Y.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 871

# 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 2022 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.

## 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 Stafdiensten.

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 terechtkan. 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



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 872

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 of bij 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 alsmaar 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 873

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.

In 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.

In 2022 viel op dat scholengroepen zich ook na de coronaperiode organiseren om de interne – en soms (her)nieuw(d)e – werkwijze bij klachtenbehandeling te verankeren. Er werden tijdens het voorbije jaar enkele nieuwe klachtencoördinatoren aangesteld en hier en daar werden stappenplannen en draaiboeken opgemaakt.

### 4.2.4. Klachtennetwerk GO!

Ook over de grenzen van de scholengroepen heen trachten we in het GO! de ervaring en expertise wat betreft 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.

In 2022 werden twee sessies georganiseerd; het ging om fysieke bijeenkomsten na twee jaar van bijna uitsluitend digitaal overleg. In juni ging het om een (her)nieuw(d)e kennismaking – met heel wat medewerkers die voor het eerst de rol van klachtencoördinator van hun scholengroep opnamen – en bogen de leden van het netwerk zich over het jaarverslag van 2021. In december kwam het netwerk samen om de voorbereidingen te treffen met het oog op de rapportering over de klachtenbehandeling in 2022. Verder verwelkomden we een aantal medewerkers van de Vlaamse Ombudsdiensten om het onder meer te hebben over de nieuwe klokkenluidersregeling en de stand van zaken rond dit thema.

## 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 naar aanleiding van een aantal klachten hierover bij de Vlaamse Ombudsdienst. Er werd afgesproken dat het GO! de Vlaamse Ombudsdienst zou betrekken in het feedbackproces bij de ontwikkeling van de visienota. Dit was in 2022 effectief het geval; de Vlaamse Ombudsdienst werd als partner betrokken in het participatief traject bij het tot stand komen van de nieuwe visienota schoolkostenbeleid. Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan een bijbehorend communicatie- en implementatietraject.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 874

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.

Het is aangewezen om het bestaande **digitale informatieplatform** aan te passen aan de huidige noden en ervoor te zorgen dat de informatie die gedeeld wordt ook voldoende actueel is.

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. Wat zich vandaag voordoet in de ene school - en er gericht wordt aangepakt - kan zich morgen voordoen in een andere school. Het blijft belangrijk te blijven inzetten op een hele waaier aan mogelijkheden tot professionalisering.

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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 875

Er wordt verder vormgegeven 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! ging daarom graag in op de suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst om in 2022 in te zetten op schoolkostenbeheersing. Dit resulteerde in een participatief traject waarbij ook de Vlaamse Ombudsdienst input leverde bij de ontwikkeling van een nieuwe visie op schoolkostenbeleid. Momenteel wordt de laatst hand gelegd aan de bijbehorende implementatie- en communicatieplannen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 876

# 5. Conclusie

Begin 2022 werden we geconfronteerd met de uitloper van de coronapandemie die sinds 2020 een impact had op ons dagelijks leven en op heel wat facetten binnen het onderwijs in het bijzonder. Het nieuwe schooljaar kon in september 2022 vrijwel zonder coronarestricties aanvatten.

Dit vertaalde zich ook in het klachtenbeeld dat opnieuw aansluit bij dat van de jaren voor corona. Uit de analyse van de klachten die bij de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! werden ingediend, blijkt niet alleen dat dit beeld divers en veelzijdig is, maar ook eigen aan een specifieke (onderwijs)context.

De structuur van het klachtenrapport mag dan wel gelijklopend zijn over de jaren, de informatie die erin verwerkt is, is eigen aan de data uit klachten ingediend in 2022. 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.

Haast elke melding of klacht start 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.

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 bijna 93 % van de gegrond en deels gegrond verklaarde klachten kwamen we ook daadwerkelijk tot een gedragen en gedegen oplossing. Een cijfer dat jaar na jaar nog toeneemt en aantoont dat een gedegen aanpak en volgehouden inspanning loont.

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.

Waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid of eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement die centraal staan in het PPGO!, vormen niet alleen sleutelbegrippen voor een waardevol onderwijs maar leiden evenzeer tot een waardevolle 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 2022 toe hebben bijgedragen.

Februari 2023

Bijlage : Overzichtslijst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2023)



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 877

UNIVERSITEIT GENT

# KLACHTENRAPPORTAGE 2022 – 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 2022

Cijfers:

- Totaal aantal klachten ontvangen in 2021: 11
- Afgesloten: 10
    - Onontvankelijk 3
    - gegrond: 3
    - ongegrond: 4
    - deels gegrond/deels ongegrond 1
- Nog (verder) in behandeling/onderzoek: 1

Er zijn in 2022 twee klachten meer ontvangen als in het voorgaande jaar (9 klachten in 2021). Dat is een normaal gemiddelde (er waren 11 klachten in 2020 en 10 klachten in 2019). Een klacht is nog niet afgesloten waar nog bekeken wordt of de informatie op de website van de UGent verduidelijkt kan worden. De klachten blijven eerder divers van aard, maar het overgrote deel van klachten in 2022 houden verband met de inschrijving voor opleidingen / vormingen en de hiermee gepaard gaande factuur. 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*: deels gegrond / deels ongegrond (maar nog niet afgesloten)

*Inhoud klacht*:

Klager is een kandidaat student uit het buitenland die zich wenste in te schrijven voor een research master aan de UGent. Er zijn twee toelatingsvoorwaarden, namelijk een bepaald diploma en het bekomen van een attest Engels niveau B2. Klager voldeed aan de twee formele toelatingsvoorwaarden, maar werd op basis van een interview geweigerd voor inschrijving omdat zijn academisch-filosofisch Engels en zijn academische achtergrond tekort schoot. Volgens klager zouden deze voorwaarden niet zijn vermeld, noch zou vermeld zijn dat hij een interview diende te ondergaan, en voldeed hij weldegelijk aan de voorwaarden tot inschrijving voor dewelke hij de vereiste documenten had ingediend.

*Antwoord/resultaat onderzoek:*

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de klacht deels gegrond en deels ongegrond was. Er lijken geen fouten te zijn gebeurd in het niet toelaten van de klager tot deze opleiding op basis van het interview, maar de eerste communicatie omtrent de weigering was niet duidelijk genoeg (er was een tegenstrijdigheid in de twee antwoorden die hij ontving rond de weigering tot inschrijving). Klager stuurde de klacht door naar de Vlaamse ombudspersoon. Ook aan de Vlaamse ombudspersoon werd toegelicht dat een research master geen 'reguliere' master is, maar enkel toegankelijk is voor excellente studenten.

Behoudens voor kandidaat-studenten met een Vlaams diploma behaald met grootste onderscheiding die enkel dienen te voldoen aan de formele toelatingsvoorwaarden (diploma / attest Engels B2), dienen alle kandidaat-studenten bovendien geschikt bevonden worden via een beoordelingsprocedure. Op basis van een interview van klager werd geoordeeld dat hij niet beschikte over het vereiste academische niveau om een conversatie te voeren met implicaties voor zijn mogelijke functioneren in de opleiding: 1) hij zou niet de capaciteiten hebben om deel te nemen aan discussies tijdens onderzoeksseminaries, en 2) hij zou zijn ideeën niet helder gepresenteerd krijgen (slaagde er niet in coherente uitleg te geven over zijn onderzoeksplannen). Verder zou hij een mindere filosofische achtergrond hebben en zou hij minder bedreven zijn in academisch-filosofisch Engels. Dat laatste betreft dus geen toetsing van de formele toelatingsvoorwaarde Engels niveau B2, maar een inhoudelijke beoordeling van de bekwaamheid om de research master te volgen.

Zowel op de Engelstalige pagina van de opleiding als in de beschikbare brochure wordt weldegelijk vermeld dat een beoordelingsprocedure gebeurt en men geselecteerd moet worden, naast het bezorgen van de documenten inzake de twee formele toelatingsvoorwaarden.

Er wordt momenteel wel nog met de faculteit / opleiding bekeken of bij de vermelding van de beoordelingsprocedure/selectie verduidelijkt kan worden hoe dit verloopt (vb. interview) en wat getoetst kan worden (vb. vaardigheden / kennis).

**Klacht 2**

*Oordeel*: gegrond

*Inhoud klacht*:

Klager diende klacht in over een onheuse behandeling door een personeelslid bij de invordering van een factuur (inschrijvingsgeld). Klager had vragen bij de kwestieuze factuur. Hij zou foutieve berekeningen hebben ontvangen, waardoor hij bijkomende uitleg had gevraagd. Hij kreeg deze uitleg evenwel niet, waarbij de communicatiestijl van het betrokken personeelslid ongepast en onbeleefd was.

*Antwoord/resultaat onderzoek*:

De klacht werd gegrond bevonden. De directeur Financiën heeft de zaak onderzocht en het betrokken personeelslid aangesproken op diens manier van communiceren. Verder werd alle nodige uitleg gegeven omtrent de ingevorderde factuur, werden excuses aangeboden en gemeld dat dit niet meer zou voorvallen.

Klager heeft na het ontvangen van de uitleg de UGent bedankt voor de heldere toelichting en ondernomen acties, en heeft de factuur ook onmiddellijk betaald.

**Klacht 3**
*Oordeel*: : onontvankelijk
*Inhoud klacht*:
Klager volgde een vorming aan de UGent die kadert binnen de vorming van advocaten. Hij beweerde dat hij module 3 zou hebben afgewerkt en dus onterecht de modules 4 en 5 niet kon verder zetten. Verder zou zijn toegang tot Ufora geblokkeerd zijn.
*Antwoord/resultaat onderzoek*:
Deze klacht werd reeds behandeld door de Institutionele Ombudsdienst van de UGent, zo bleek. Uit dat onderzoek was gebleken dat klager module 3 nog (steeds) niet had afgewerkt en daardoor module 4 niet kon opstarten, en dat hij weldegelijk nog steeds toegang had tot Ufora.
Aangezien de klacht reeds volledig en ten gronde was onderzocht door de Institutionele Ombudsdienst, werd deze klacht als onontvankelijk beschouwd. Een klacht die reeds behandeld is, kan als klachtenbehandelaar niet opnieuw behandeld worden. Van de organisator van de vorming werd nog ter informatie doorgegeven dat melding was gedaan bij de Orde van advocaten nu klager niet alleen niet aflatende dezelfde onterechte klacht indiende, maar zich ook agressief had opgesteld naar medewerkers van de vorming.

**Klacht 4**
*Oordeel*: ongegrond
*Inhoud klacht*:
Klager diende klacht in voor het beweerde onheuse gedrag en houding van een medewerker van de bar van het GUSB, UGent-sportcomplex. Hij zou afval gegooid hebben in een vuilbak en niet gezien hebben dat er nog geen vuilzak in zat waarna de barmedewerker tegen hem zou staan roepen hebben, ook nadat hij het afval eruit gehaald had en in een andere vuilbak, met vuilzak zou gedaan hebben, dit in aanwezigheid van andere klanten, waarna de medewerker klager ook de deur zou hebben gewezen. Eerder zou de medewerker naar hem toe al onbeleefd zijn geweest terwijl de medewerker naar andere klanten toe wel beleefd zou zijn. Klager meent dat dit komt omwille van zijn buitenlandse afkomst en gebrekkig Nederlands.
*Antwoord/resultaat onderzoek*:
De klacht werd onderzocht samen met de verantwoordelijke van GUSB. Noch de betrokken medewerker, noch andere personen die aanwezig waren op het beweerde moment van het incident konden bevestigen dat de medewerker de klant onheus zou hebben behandeld, zou geroepen hebben en hem de deur zou hebben gewezen. Wel had de medewerker in het Nederlands gecommuniceerd en met de vinger gewezen waar de vuilbak van de bar stond. Ook andere personen die aanwezig waren stelden dat de medewerker van de bar geen kwade bedoelingen had, onbeleefd was en er zeker geen racistische of andere motieven speelden. Wel heeft de UGent excuses aangeboden indien de communicatie volgens klager niet duidelijk genoeg werd bevonden en naar diens ervaring onbeleefd, en dat elke klant steeds op een klantvriendelijke manier wordt behandeld.

**Klacht 5**
*Oordeel*: ongegrond
*Inhoud klacht*:
Klager had klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst die de klacht heeft bezorgd aan de klachtenbehandelaar van de UGent die de klacht nog niet had ontvangen. Klager had een inschrijvingsformulier voor een permanente vorming aan de UGent ingediend, maar beweerde de inschrijving niet te hebben bevestigd, zodat deze niet definitief was, klager niet door een overeenkomst met de UGent zou zijn gebonden en daardoor ook de factuur voor het inschrijvingsgeld niet zou zijn verschuldigd. Klager stelde enkel haar interesse voor de opleiding te hebben willen aangeven. Omdat zij bepaalde mailcommunicatie van de UGent 's avonds had ontvangen, meende zij dat het om phishing berichten ging, waardoor ze deze had genegeerd.
*Antwoord/resultaat onderzoek*::

De klacht werd grondig onderzocht en via stukken kon aangetoond worden dat het online inschrijvingsformulier heel duidelijk vermeldt dat als men klikt op 'verzenden' de inschrijving definitief is en een factuur zal worden gericht aan de inschrijver die zich ertoe verbindt deze factuur te betalen. Men dient een vakje aan te vinken waarbij men expliciet akkoord gaat. Daarenboven is er na het invullen en verzenden van het inschrijvingsformulier nog communicatie geweest tussen de UGent en klager, waarbij aan klager de documenten/bewijzen inzake de toelatingsvoorwaarden werden opgevraagd en klager deze heeft bezorgd. Pas na een eerste herinnering voor de opgestuurde factuur gaf klager aan niet in de mogelijkheid te zijn deel te nemen aan de permanente vorming. Uiteraard is er begrip wanneer een cursist, om bepaalde redenen, niet kan deelnemen aan een permanente vorming, maar de plaatsen zijn beperkt en de lesgevers dienen evenzeer te worden betaald. Wel is er een mogelijkheid om de factuur te crediteren indien men tijdig vóór de aanvang van de lessen van de permanente vorming ter kennis brengt niet in de mogelijkheid te zullen zijn, deel te nemen. In casu heeft klager dit pas laten weten na eerste herinnering van de factuur en nadat de lessen al gestart waren. Niettemin werd alsnog (en alvorens klager klacht had ingediend) een creditnota bezorgd aan klager waarbij het inschrijvingsgeld werd kwijt gescholden en enkel nog een administratieve kost werd aangerekend, zodat klager al kon genieten van een gunstige regeling. De bewering dat klager dacht dat het om phishing berichten ging, kon niet worden weerhouden. Het is niet omdat een e-mail na 17u wordt verzonden, dat men ervan uit kan gaan dat dit phishing betreft. De mail werd verzonden vanuit een UGent-mailadres via dewelke klager eerder al had gecommuniceerd om de documenten inzake de toelatingsvoorwaarden te bezorgen, en ook de factuur zelf was per e-mail verzonden tijdens de reguliere kantooruren.

**Klacht 6**
*Oordeel*: onontvankelijk
*Inhoud klacht*:
Klager stelde opleidingscheques ter waarde van 500 EUR te hebben ingediend voor het AJ 2021-2022. De UGent zou deze te laat hebben ingewisseld waardoor deze vervallen waren. De UGent zou nieuwe opleidingscheques hebben aangevraagd, maar aangezien klager ondertussen zijn bachelor had behaald, kwam hij hiervoor niet meer in aanmerking, en zou hem dit aldus 250 EUR kosten, terwijl de fout bij de UGent zou liggen.
*Antwoord/resultaat onderzoek*:
Zo goed als onmiddellijk na het ontvangen van de klacht door de klachtenbehandelaar, liet klager weten contact te hebben gehad met de Vlaamse overheid en dat het probleem ondertussen was opgelost, zodat tussenkomst van de klachtenbehandelaar niet meer nodig was.

**Klacht 7**
*Oordeel*: onontvankelijk (t.t.z. geen klacht bij klachtenbehandelaar)
*Inhoud klacht*:
Via de Vlaamse Ombudsdienst werd aan de klachtenbehandelaar de vraag gesteld om tussen te komen in een situatie waarmee klager te maken had. Klager was een student uit het buitenland met een lopende aanvraag voor de vrijstelling van het APS certificaat. Het ging eigenlijk om een klacht die klager bij de Vlaamse Ombudsdienst had ingesteld inzake de (trage) werking van het Ministerie van Onderwijs die de aanvraag behandelde.
*Antwoord/resultaat onderzoek*::
Er werd onmiddellijk contact opgenomen met de betrokken UGent-dienst om te zien of zij beweging zouden krijgen in het dossier aanhangig bij het Ministerie en zouden kunnen aandringen op een snelle behandeling. Al snel werd gemeld dat de vrijstelling was toegekend door het Ministerie en dat de student hiervan op de hoogte was gesteld. Erna werd verduidelijk dat de contactpersoon bij het Ministerie een tijd afwezig was geweest wegens ziekte waardoor een aantal dossiers vertraging hadden opgelopen.

**Klacht 8**

*Oordeel*: gegrond
*Inhoud klacht*:
Klager diende klacht in betreffende een factuur voor inschrijvingsgeld en het uitblijven van een reactie van de dienst studentenfacturen van de UGent. Klager wachtte al enige tijd op terugbetaling van een onverschuldigde betaling / teveel betaalde factuur. Klager had eerst een te hoge factuur gekregen van de UGent, maar deze betaald om een KMO portefeuille te kunnen aanvragen binnen de termijn. De UGent zou deze facturen crediteren en het teveel betaalde terugbetalen alsook een nieuwe factuur opmaken. De correcte factuur werd bezorgd en klager betaalde deze factuur.
Maar na verscheidene mails en telefoontjes was zij nog steeds in afwachting van de terugbetaling van de eerste (niet correcte) factuur.
*Antwoord/resultaat onderzoek:*
De klacht werd onderzocht. De directeur Financiën heeft een zeer grondige analyse bezorgd van het probleem. Het probleem lag deels aan omstandigheden (omwille van de samenloop met / het verlopen via Sodexo) en deels aan tekortkomingen in de eigen organisatie waardoor klager sneller bericht had moeten ontvangen, alsook sneller terugbetaling had moeten krijgen. Klager heeft ondertussen terugbetaling ontvangen. Er zijn in een academiejaar ca 50.000 inschrijvingen waarvan het overgrote deel tijdig en correct verwerkt wordt. Niettemin werden de interne procedures ondertussen aangescherpt om het vermelde probleem (waarmee klager te maken had) in de toekomst te vermijden.

**Klacht 9**
*Oordeel*: ongegrond
*Inhoud klacht*:
Klager is een buurtbewoner van de campus GUGC van de UGent in Zuid-Korea. Klager diende klacht in voor geluidsoverlast door luide muziek en geschreeuw van het publiek die uren zou hebben geduurd tot 21u30 omwille van een event dat plaatsvond op de campus.

*Antwoord/resultaat onderzoek:*
De klachtenbehandelaar heeft contact opgenomen met de bevoegde diensten van campus GUGC die onmiddellijk en uitvoerig (met plannen / foto's) hebben terug gekoppeld. Er waren die dag op de site twee events: een van GUGC en een van IGC. GUGC organiseerde een bier festival, maar zonder (luide) muziek. IGC organiseerde daarentegen een muziekfestival. Het podium was weggedraaid van de campus (richting de parking). De dichtstbijzijnde residentie bevond zich op 1 km. De beweerde geluidsoverlast was (aldus) niet afkomstig van het bierfestival van de UGent, campus GUGC, maar van het muziekfestival van IGC. Er waren nog een paar klachten ontvangen inzake geluidsoverlast die avond. GUGC heeft alle informatie bezorgd aan de klager en heeft dit ook onmiddellijk opgenomen met de organisator IGC.
De klacht was qua aard wel gegrond (gezien er nog klachten waren), maar had geen betrekking op een event georganiseerd door de UGent, campus GUGC waardoor dit hier als 'ongegrond' wordt vermeld.

**Klacht 10**
*Oordeel*: ongegrond
*Inhoud klacht*:
Klager diende tegelijk klacht in bij de klachtenbehandelaar van de UGent en de Vlaamse Ombudsdienst. In eerste lijn werd de klacht behandeld door de klachtenbehandelaar. Klager betwistte de invordering van huurgeld voor het AJ 2017-2018. Omwille van gezondheidsredenen zou zij niet hebben voldaan aan de bindende voorwaarden en verloor zij het recht op een studietoelage. Dit leidde tot het verlaten van haar kamer in de studentenhome van de UGent. Zij kwam in financiële moeilijkheden en kon de volledige huurprijs uiteindelijk niet betalen. Zij weigert de volledige huurprijs te betalen nu zij recht zou hebben op huurvermindering.
*Antwoord/resultaat onderzoek:*
De klacht en alle communicatie in het dossier van klager werden grondig onderzocht.

De afdeling Huisvesting van de UGent had reeds in 2018 beslist de factuur niet aan te passen. De voorwaarden om in aanmerking te komen voor het huren van een wooneenheid zijn: ingeschreven aan de UGent met diplomacontract en minstens 27 studiepunten opnemen. Bij controle op de inschrijvingen (november 2017) bleek klager niet te voldoen aan de voorwaarden, want klager was slechts ingeschreven voor 13 studiepunten. Om die reden werd gevraagd de kamer te verlaten en werd het gastentarief aangerekend. Nadien is er geen communicatie meer geweest met de afdeling Huisvesting en gezien de factuur onbetaald bleef, na verscheidene aanmaningen, werd deze via de gerechtsdeurwaarder ingevorderd. Vervolgens is er contact geweest tussen klager en de Sociale dienst van de UGent. Het ging toen geenszins om de betwisting van de factuur, maar over de moeilijkheden die klager had om het bedrag te betalen. De medewerkster van de Sociale Dienst heeft toen bekomen bij de gerechtsdeurwaarder dat de invordering gedurende drie maanden zou opgeschort worden. Klager zou contact nemen met de gerechtsdeurwaarder om een afbetalingsplan te bekomen. De medewerkster van de Sociale dienst van de UGent trachtte klager tevergeefs te contacteren om na te vragen of een akkoord kon worden bereikt met de gerechtsdeurwaarder. Ondertussen waren de drie maanden verstreken en werd de invordering verder gezet. De gerechtsdeurwaarder gaf aan niks te hebben vernomen van klager. Na ontvangst van de klacht door de klachtenbehandelaar heeft de directie Financiën contact opgenomen met de gerechtsdeurwaarder om ervoor te zorgen dat er nog niet zou worden gedagvaard, en alsnog een afbetalingsplan kan worden opgemaakt voor klager. Er werd een voorstel per mail en per brief gericht aan klager, maar geen reactie ontvangen. Op vraag van de klachtenbehandelaar is nu een ultieme poging ondernomen om klager te bereiken via een ander e-mailadres, via dewelke ook de klacht was ingediend, en werd het voorstel van afbetalingsplan ook nog eens per post opgestuurd. In die zin heeft de klachtenbehandelaar ook teruggekoppeld naar de klager.

**Klacht 11**
*Oordeel*: gegrond
*Inhoud klacht*:
Klager had zich ingeschreven voor een cursus (vorming), maar stelde nooit een bevestiging van inschrijving te hebben ontvangen, enkel een factuur enkele dagen voor de vorming waardoor hij pas laat wist dat zijn inschrijving in orde was. Daarenboven had hij geen bericht ontvangen dat de locatie van de vorming verplaatst was, waardoor hij op een verkeerde locatie was, zich op het moment zelf nog diende te verplaatsen en een deel van de cursus had gemist. Klager vroeg excuses en een zekere compensatie.
*Antwoord/resultaat onderzoek:*
De klacht werd grondig onderzocht. Het klopte dat klager onzeker kon zijn over de bevestiging van zijn inschrijving. Er was weldegelijk een bevestigingsmail verstuurd, maar die mail stelde dat de inschrijving pas finaal zou zijn na betaling van de factuur. De faculteit die de cursus inricht, heeft ondertussen de standaardmail aangepast. De aanpassing van de locatie was blijkbaar aangegeven via de website, maar men kan moeilijk verwachten van cursisten dat ze dagelijks de website consulteren om te zien of er geen aanpassingen zijn gebeurd, zeker als men hierop niet gewezen is. Normaal gezien is het weliswaar de lesgever die belangrijke wijzigingen communiceert, wat in deze niet was gebeurd. De faculteit zal voortaan waarschuwen in de bevestigingsmail om regelmatig en zeker daags voor de cursus de website te checken voor eventuele updates. Op de kostprijs van 400 EUR werd een terugbetaling van 100 EUR gedaan aan klager voor de ervaren ongemakken en het feit dat klager, door het aanpassen van de locatie een deel van de cursus had gemist. Tot slot werden excuses aangeboden aan klager. Klager was tevreden met deze oplossing.

## II. <u>OMBUDSDIENST VOOR STUDENTEN AAN DE UGENT</u>

## *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 studievoortgangsbeslissingen zoals decretaal bepaald in de Codex Hoger Onderwijs en de gewone klachtenbehandeling/ombudswerking.

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing (een examenbeslissing, een examentuchtbeslissing, een deliberatiebeslissing, een vrijstelling, bindende voorwaarden, het niet krijgen van onderwijs- en examenfaciliteiten voor studenten met een bijzonder statuut, het niet krijgen van de uitzondering om in te schrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden, het opleggen van bindende voorwaarden of een weigering tot inschrijving) wordt ingediend bij de rector en behandeld door de institutionele beroepscommissie die is samengesteld uit de rector of vicerector, de academisch beheerder of directeur Onderwijsaangelegenheden en vier ZAP-leden met de graad van hoofddocent, hoogleraar of (buitengewoon) hoogleraar. Ten hoogste twee derde van de ad hoc samengestelde institutionele beroepscommissie mag bestaan uit personen van hetzelfde geslacht. De institutionele ombudsdienst treedt samen met de juridisch adviseur onderwijsaangelegenheden op als dossierbeheerder.

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing moet conform de Codex Hoger Onderwijs artikel Art. II.283 ingediend worden binnen de zeven kalenderdagen nadat de student ervan op de hoogte werd gebracht (de datum van kennisgeving telt, niet de datum van kennisname). 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. Studenten kunnen wel vragen om anoniem te blijven maar de ombudspersoon moet alvast de identiteit kennen vooraleer er stappen worden ondernomen.

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.

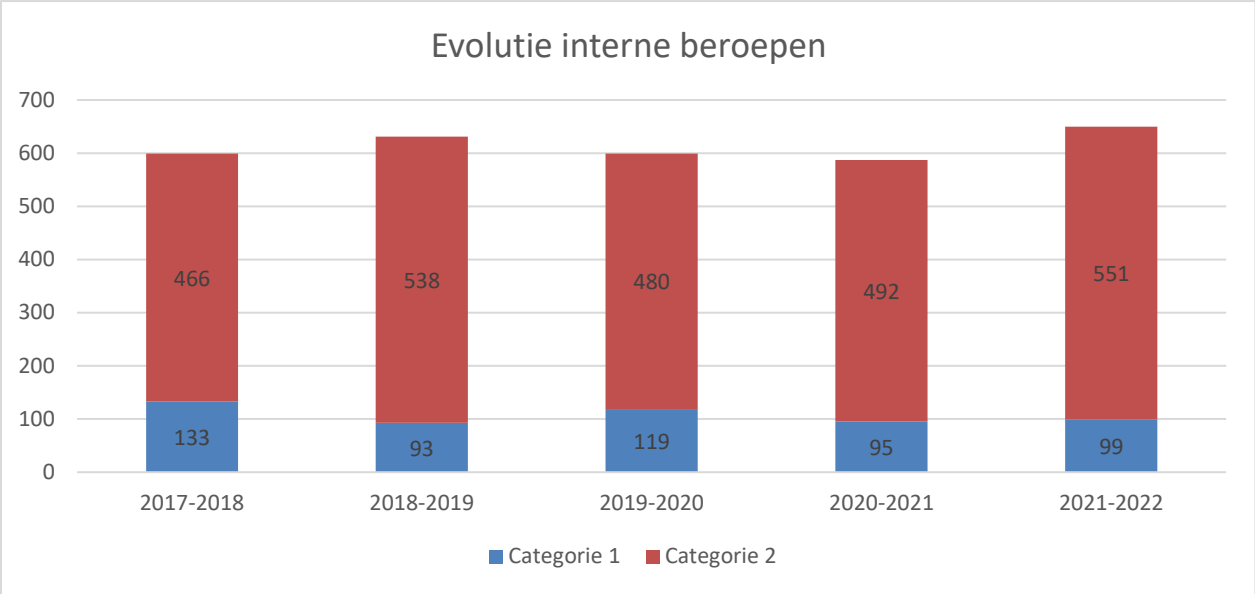
**A. Formele interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen**

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in academiejaar 2021-2022 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en de Raad van State.

In 2021-2022 werden in totaal 650 centrale interne beroepen ingediend (einddatum telling: 1 december 2022). Dat zijn 63 dossiers meer dan vorig jaar. Dit cijfer blijft laag wanneer men weet dat de UGent meer dan 50.000 studenten telt die jaarlijks diverse examens afleggen over twee/drie 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 beroepsschriften ging.

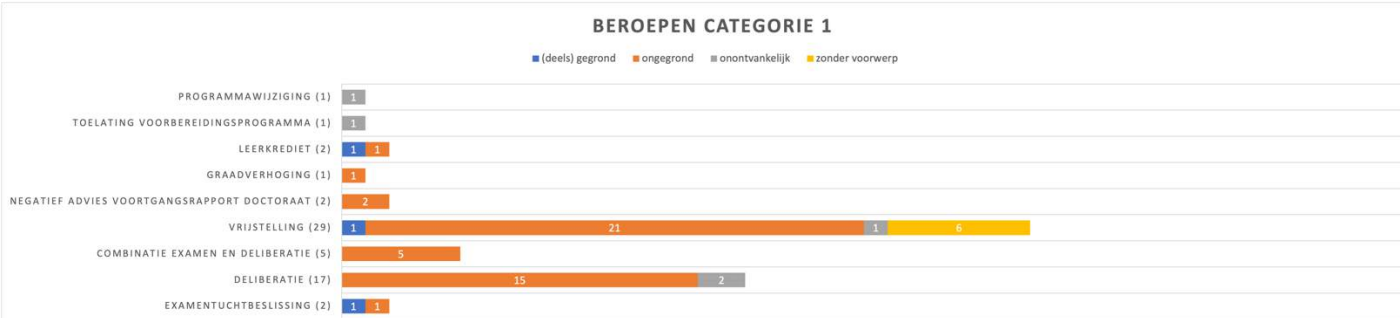
Het aantal beroepen die onder categorie 1 vallen (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, beroepen tegen het niet mogen inschrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden of beroepen tegen het niet krijgen van faciliteiten m.b.t. een bijzonder statuut), kent een lichte stijging: van 95 naar 99 beroepen (+4%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers voor het derde jaar op rij gestegen: van 492 naar 551 dossiers (+12%).
85% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2. We zitten hiermee terug op hetzelfde procentueel aantal als in 2018-2019.
Academiejaar 2021-2022 kende het hoogste aantal beroepen van de afgelopen vijf academiejaren.




Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

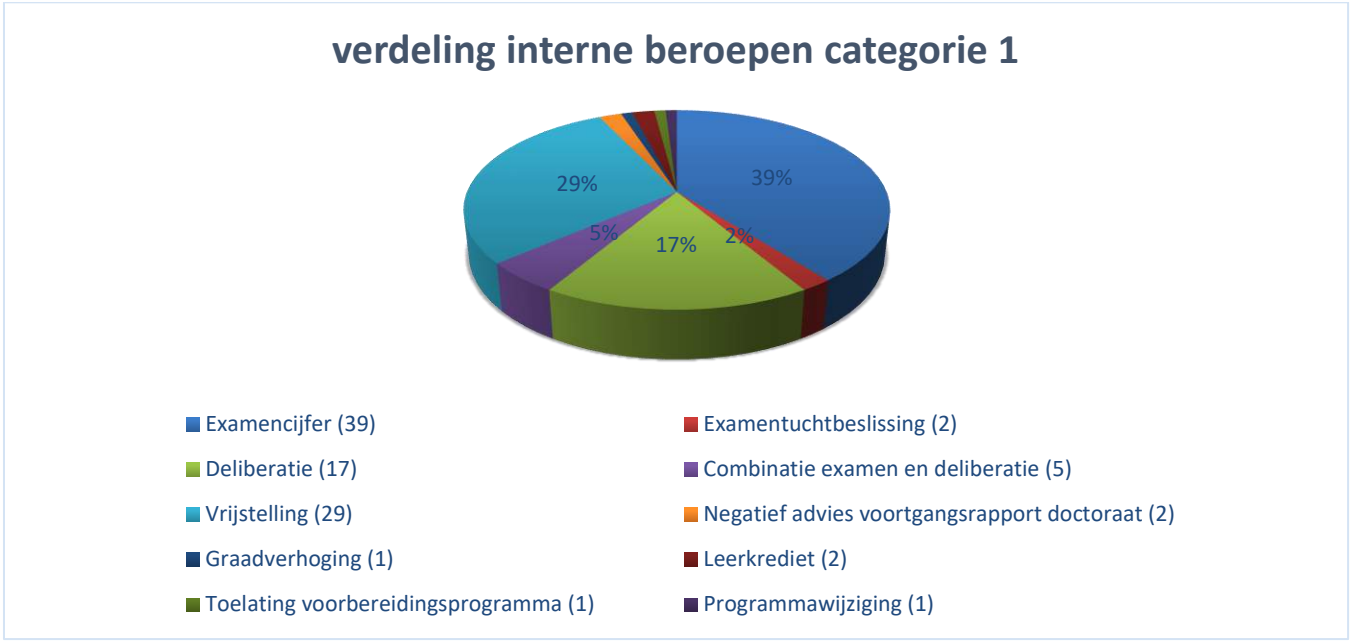
<u>Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma en weigering opname meer leerkrediet dan voorhanden</u>




| | Examencijfer (39) | Examentuchtbeslissing (2) | Deliberatie (17) | Combinatie examen en deliberatie (5) | Vrijstelling (29) | Negatief advies voortgangsrapport doctoraat (2) | Graadverhoging (1) | Leerkrediet (2) | Toelating voorbereidingsprogramma (1) | Programmawijziging (1) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (deels) gegrond | 4 | 1 | | | 1 | | | 1 | | |
| ongegrond | 21 | 1 | 15 | 5 | 21 | 2 | 1 | 1 | | |
| onontvankelijk | 8 | | 2 | | 1 | | | | 1 | 1 |
| zonder voorwerp | 6 | | | | 6 | | | | | |

Binnen categorie 1 had 39% betrekking op een examencijfer (39 beroepen), 17% had betrekking op deliberatie en tolerantieregels (17 dossiers), 29% betrof een beroep tegen het niet krijgen van een vrijstelling , 2% had betrekking op examentuchtbeslissingen, 2% betrof het aanvechten van een negatief voortgangsrapport van het doctoraat.
We zien in 2021-2022 terug een stijging van het aantal dossiers waarbij een combinatie examencijfer en deliberatiebeslissing werd aangevochten (5% ten opzichte van 1% het jaar daarvoor). In 2021-2022 waren er verder 2 dossiers van studenten die aanvochten dat ze zich niet mochten inschrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden (2%), 1 dossier waarbij een student een graadverhoging vroeg (1%), 1 student die niet akkoord ging met het feit dat hij een voorbereidingsprogramma moest volgen (1%)

en 1 student diende beroep in tegen een programmawijziging die de studievoortgang beïnvloedde. Voor dat laatste is de institutionele beroepscommissie evenwel niet bevoegd, wat tot de onontvankelijkheid leidde.




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 (licht) verder (over de voorbije vijf jaar een evolutie van 64,7% naar 39% in de voorliggende meting), al blijft dit wel nog steeds de grootste categorie. Het aantal deliberatiedossiers (exclusief de combinatie met aanvechten examencijfer) kende een daling met 3%. Dit is wellicht te wijten aan 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. 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 met, zoals de cijfers aantonen, weinig kans op succes.

De grote stijging die we sinds 2019-2020 zagen qua vrijstellingsdossiers zette zich ook in 2021-2022 verder (van 22 naar 29 dossiers).
We zien ook een stijging wat betreft het aantal dossiers combinatie deliberatie-examencijfer (van 1 naar 5 dossiers waardoor we terug op het niveau van 2019-2020 zitten) en van dossiers van studenten die niet akkoord zijn met de weigering tot inschrijving voor meer leerkrediet dan voorhanden (van 0 naar 2).
De grootste daling zien we wat het examentuchtdossiers betreft (van 9 naar 2 dossiers).
Het aantal doctoraatstudenten die in beroep gaan tegen een negatief studievoortgangsrapport en de daaruit voortvloeiende weigering tot inschrijving daalt met één dossier: van 3 naar 2.

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 en 2020-2021.
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 ut 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 studievoortgangsbeslissingen in Brussel.

67 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (68%). Dit is een daling met 8% in vergelijking met 2020-2021.

In 2021-2022 werd 13% van de dossiers onontvankelijk verklaard (13 dossiers of +4% t.o.v. 2020-2021). 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 of ondertekend 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 procedurele vereiste. Hij gaf enkel aan dat hij niet naar de feedback kon gaan waardoor hij niet zeker was of het cijfer correct was. Dit is uiteraard niet de bedoeling van een interne beroepsprocedure.

Vaak wordt laattijdige feedback als reden opgegeven waarom het beroep buiten de vervaltermijn werd ingesteld. Nochtans is artikel 81 van het Onderwijs- en Examenreglement 2021-2022 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 2021-2022 waren er tevens 12 beroepen zonder voorwerp (12%). Dit is een stijging met 5% ten opzichte van 2020-2021 en betreft beroepen die door de studenten ofwel werden stopgezet na feedback, wanneer duidelijk bleek dat het cijfer/deliberatie wel degelijk terecht was, ofwel na het rechtzetten van een materiële vergissing in het voordeel van de student of na een nieuwe vrijstellingsprocedure waarbij ze van de curriculumcommissie de kans kregen een nieuw en volledig dossier in te dienen.

Verdeling van de “dossiers” interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

| **Alfa** | **Beta** | **Gamma** |
|---|---|---|
| LW: 5 | BW: 3 | GG: 17 |
| RE: 12 | EA: 8 | DI: 2 |
| PP: 23 | WE: 3 | FW: 0 |
| PS: 17 | GUGC: 0 | |
| EB: 9 | | |

Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien in de volgende faculteiten een daling in het aantal beroepen: de faculteit Recht en Criminologie (van 16 naar 12 dossiers), de faculteit Economie en Bedrijfskunde (van 14 naar 9 dossiers), de faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur (van 14 naar 8 dossiers), de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen (van 21 naar 17 dossiers) en de faculteit GUGC (van 2 naar 0 dossiers).

We zien een sterke stijging van het aantal dossiers bij de faculteit Psychologie en Pedagogische wetenschappen (van 13 naar 23 dossiers) en de faculteit Politieke en Sociale wetenschappen: van 2 naar 17 dossiers.

De faculteiten Letteren en Wijsbegeerte, Bio-Ingenieurswetenschappen, Wetenschappen en Diergeneeskunde behouden nagenoeg evenveel dossiers als vorig jaar.

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 | 283 | 38 | | 321 |
| Weigering art. 24 §1 en 2 | 59 | 22 | | 81 |
| Weigering art. 24 §2 | 57 | 9 | | 66 |
| Weigering art. 24 §3 | 1 | | | 1 |
| Weigering art. 24§7 | 5 | 3 | | 8 |
| Bindende voorwaarden | 43 | 31 | | 74 |
| Totaal | 448 | 103 | | 551 |

In totaal zijn 1500 unieke studenten die ingeschreven waren in 2021-2022 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. 154 van die 1500 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 24§2 van het OER (10%), 1140 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 24§1 (76%) en 206 studenten werden door beide artikelen gevat (14%).
Deze percentages liggen in de lijn van de percentages van vorige academiejaren.
Globaal genomen is het percentage aantal geweigerde studenten ten opzichte van de totale studentenpopulatie (51107 studenten) hetzelfde als in 2020-2021: 3% van de uniek ingeschreven studenten is een verdere inschrijving geweigerd.

477 studenten (of 32% van de geweigerde studenten) hebben intern beroep aangetekend tegen de weigering tot inschrijving. Ter vergelijking: vorig jaar diende 35% intern beroep in tegen hun weigering, we zien hier bijgevolg een lichte daling.
Bij die 477 studenten zaten 322 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 is precies hetzelfde aantal dossiers als vorig jaar die een uitvoerige bespreking vereisten.

28 dossiers betroffen studenten die aan de Ghent University Global Campus in Zuid-Korea studeren (vorig jaar waren er 26 dossiers). 11 van deze 28 GUGC studenten werden definitief geweigerd (39% ten opzichte van 50% in 2020-2021).

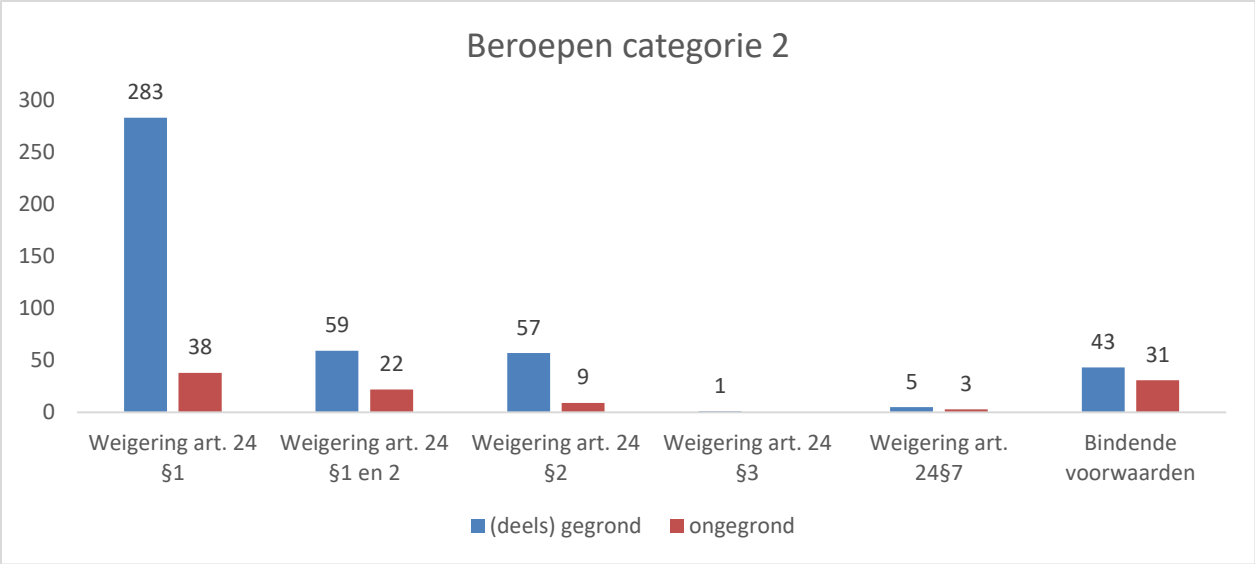
Nieuw in 2021-2022 waren de interne beroepen van studenten die aan een andere Vlaamse universiteit geweigerd waren waarbij de UGent conform artikel 24§7 de weigering tot inschrijving in dezelfde opleiding overnam. Acht studenten gingen hiertegen in beroep. Van drie studenten werd de weigering bevestigd, de overige vijf studenten mochten zich onder bindende voorwaarden inschrijven aan de UGent.

Uiteindelijk werd bij 72 van deze 155 studenten de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (46,5%). Dit is een daling in vergelijking met het vorige academiejaar 2020-2021 (52%).
53,5% 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 op basis van hun dossier.

Van de 1500 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 1095 studenten volledig geweigerd (73%), wat 2% procent meer is dan vorig jaar.

Artikel 24 van het onderwijs- en examenreglement is een grove maat die via de interne beroepsprocedure op dossier wordt bijgestuurd maar het blijkt wel een effectieve manier om studenten te weren of te heroriënteren die zonder veel studievoortgang toch hun studieloopbaan aan de UGent nodeloos dreigen te verlengen.

5954 studenten die in 2021-2022 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2022-2023, moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten of voor alle opgenomen studiepunten op 8 studiepunten na indien het opleidingsonderdelen uit het eerste deliberatiepakket betreft. Zo niet worden ze geweigerd na afloop van het academiejaar 2022-2023.
74 studenten (1,3%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. Dit zijn 31 dossiers meer dan vorig academiejaar of een stijging van maar liefst 72%. De institutionele beroepscommissie hief voor 43 van deze studenten de bindende voorwaarden op omwille van aantoonbare redenen van overmacht. Bij 31 studenten werden de argumenten in het beroepschrift niet van dien aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd.
De institutionele beroepscommissie heeft hier heel wat strenger geoordeeld dan het voorgaande academiejaar: 42% werd gegrond verklaard ten opzichte van 58% in 2020-2021. Deze maatregel van studievoortgang is geen sanctie, maar een instrument om een afdoende progressie in de hogere studies te bewaken, en op die wijze ongediplomeerde uitval te vermijden. De bindende voorwaarden zijn bijgevolg bedoeld om de student de nodige prikkel geven om zich ten volle in te zetten voor de studies en om het volgende jaar een beter studierendement te behalen binnen de betrokken opleiding of het betrokken programma. Om die reden worden de bindende voorwaarden enkel opgeheven indien blijkt dat er afdoende redenen zijn zoals bv. overmacht (zijnde volledig buiten de wil van de student om) of langdurige ziekte.




75% regel

Na afloop van het academiejaar 2021-2022 werden voor het vierde en laatste academiejaar studenten geweigerd op basis van de in 2015-2016 ingevoerde 75% regel, nl.

> *In het academiejaar 2021-2022 houdt de bindende voorwaarde in dat de student voor minstens 50% van de opgenomen studiepunten credits moet verwerven. Indien de student voor minder dan 50% van de studiepunten van het eerste deliberatiepakket credits behaalde, dient de student bovendien voor minstens 75% van de opgenomen studiepunten die behoren tot het eerste deliberatiepakket van de bacheloropleiding credits te verwerven.*

Na het academiejaar 2021-2022 werden er werden er 802 studenten (van de potentiële 981, i.e. 82%) geweigerd naar aanleiding van de 75% regel. Vorig jaar (academiejaar 2020-2021) was dit 80%. Dit betekent dat in 2021-2022, net als in 2020-2021, opnieuw amper één op de vijf studenten de bindende voorwaarden konden inlossen (179 studenten).

Een zeer kleine minderheid, namelijk 77 BA1-studenten, ging in beroep tegen hun weigering n.a.v. het niet behalen van 75% studievoortgang. 56 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 2022-2023 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 leerkredietdossiers inzake overmacht die ook door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen behandeld worden, zijn hier niet in opgenomen omdat dit eigenlijk niet om een betwisting gaat. De student en de UGent hebben hier de facto hetzelfde belang. De externe beroepen tegen een beslissing van de curriculumcommissie en het daaruit volgend intern beroep dat door de faculteiten wordt behandeld, zijn hier evenmin in opgenomen omdat ook deze beroepen niet langs de institutionele beroepscommissie passeren.

We zien in 2021-2022 minder studenten als vorige jaren die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stappen: 23 van de 650 studenten (3,5%). In 2020-2021 vochten 2`9 van 587 de beslissing van de institutionele beroepscommissie aan bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (5%) en in 2019-2020 vochten 24 van de 599 studenten de beslissing aan wat 4% is. In 2017-2018 en 2018-2019 was dit 4% waardoor we reeds vijf academiejaren op rij een vergelijkbaar maar vooral laag percentage aanhouden van studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapt. 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 voordeel van de student waartegen toch opnieuw extern beroep werd ingesteld. Dit wordt als twee aparte dossiers opgenomen wat het aantal beroepen op 23 brengt.

Beslissing RBS

| **Klacht** | **(deels) Gegrond** | **Ongegrond** | **Onontvankelijk** | **Zonder voorwerp** | **Totaal** |
|---|---|---|---|---|---|
| Examencijfer | 1 | 3 | 1 | | 5 |
| Deliberatie | | 1 | 2 | | 3 |
| Vrijstelling | | 1 | | 1 | 2 |
| Bindende voorwaarden | | 1 | | 1 | 2 |
| Weigering art. 24§1 en §2 | 2 | 1 | | | 3 |
| Weigering art. 24§1 | | 4 | | 1 | 5 |
| Weigering art. 24§2 | | | | 2 | 2 |
| Onvoldoende leerkrediet | | | | 1 | 1 |
| **Totaal RBS** | **3** | **11** | **3** | **6** | **23** |

Van de 23 UGent-dossiers die door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen werden behandeld, besliste de raad in 3 dossiers in het voordeel van de student (13%). De institutionele beroepscommissie motiveerde in één dossier een nieuwe, voor de student blijkbaar nog steeds ongunstige beslissing die de student opnieuw aanvocht voor de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen maar de Raad besliste in haar nieuwe beslissing dat het beroep in de tweede ronde onontvankelijk was wegens te laat ingediend door de student.
Het cijfer van 13% (of 3 van de 23 dossiers) is een stijging ten opzichte van vorig jaar toen in 7% van de gevallen een vernietiging van de UGent-beslissing werd uitgesproken hoewel de absolute cijfers an sich niet zoveel verschillen: vorig jaar werden 2 van de 29 ingediende dossiers gegrond verklaard, dit jaar 3 van de 23 dossiers.
De 6 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) genomen beslissing van de institutionele beroepscommissie ofwel doordat de student de procedure bij de Raad zelf had stopgezet.

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%, 7% en nu 13% 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 2021-2022 stapte geen enkele student naar de Raad van State in het kader van een studievoortgangsbeslissing.

Conclusie

Het aantal ingediende beroepen kende in 2021-2022 opnieuw een stijging tot 650 dossiers (+63 dossiers of +11%)). Deze stijging zette zich zowel door in categorie 1 (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving…) waar er een lichte stijging was naar 99 dossiers (+4%) als in categorie 2 (de weigeringen en bindende voorwaarden dossiers) waar er een stijging was met 59 dossiers (+12%). Dit is, over vijf academiejaren heen, het hoogste aantal beroepen.

In 2021-2022 vergaderde de institutionele beroepscommissie 4 keer effectief fysiek (of online). Dat is evenveel als de voorbije academiejaren. De IBC handelde elektronisch dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 81§5 vielen.

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2021-2022 exact evenveel klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten procentueel gegrond als in 2019-2020 en 2020-2021.
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% |
| 2021-2022 | 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 en examencommissies voldoende gesensibiliseerd zijn omtrent de beroepsprocedure en ervoor zorgen dat een correct examencijfer of deliberatiebeslissing 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, ongeacht of ze binnen die termijn feedback kregen (ut infra).

Bij de beroepen categorie 2 (weigeringsdossiers en bindende voorwaarden) zien we dat de institutionele beroepscommissie terug iets milder geoordeeld heeft dan in 2020-2021 en 2019-2020. Dergelijke beslissingen tot weigering zijn geen beslissingen tegen de student maar wel voor de student waarbij de UGent de student wil behoeden voor verder verlies van leerkrediet of een foute studiekeuze. Ook hier is herhaling op zijn plaats door te melden dat elk dossier op zijn eigen merites wordt beoordeeld wat mee de licht schommelende cijfers over de academiejaren heen verklaart.

De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen vernietigde in 2021-2022 één beslissing meer dan in 2020-2021 (3 dossiers ten opzichte van 2 dossiers het jaar voordien, procentueel is dit 13% ten opzichte van 7% in 2020-2021). Dit is nog steeds een heel klein cijfer op het totale aantal beroepen waar de UGent trots op is. Het geeft immers aan dat de beslissingen van de institutionele beroepscommissie goed gemotiveerd en niet onredelijk zijn waardoor ze de toets van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen doorstaan.

## B. Ombudszaken in 2021-2022 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2021-2022 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 coronapandemie 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 sinds de corona-epidemie vaker 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. Opvallend: in 2021-2022 waren er ook veel vragen van ouders die ofwel aanklaagden dat hun kind nog steeds online les kreeg terwijl de maatregelen al versoepeld waren en on campus onderwijs dus mogelijk was ofwel aanklaagden dat de lesopnames niet meer verplicht beschikbaar moesten worden gesteld vanaf 2022-2023 waardoor hun kind net wel verplicht was om naar de campus te komen en niet meer op eigen tempo de les kon volgen of terug op kot moest gaan/pendelen. Conclusie hieruit is dat er altijd teleurgestelde studenten en ouders (zullen) zijn wat betreft online/on campus onderwijs.

De piekperiodes van de bevraging van de ombudsdienst situeren zich normaal in de examen- en feedbackperiodes maar sinds maart 2020, de start van de coronapandemie, zien we een continue piek wat vragen betreft.

Tijdens de examenperiodes wordt de institutionele ombudsdienst vooral bevraagd door professoren, studietrajectbegeleiders en de facultaire studentenadministraties. In de feedbackperiode kloppen voornamelijk studenten bij ons aan omdat de examencijfers dan gekend zijn en studenten advies vragen met betrekking tot (uitstel van) feedbackmomenten of het eventueel instellen van een interne beroepsprocedure. 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 waar nodig naar de ombudspersoon door bij inhoudelijke vragen.

Volgende problemen werden in 2021-2022 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, deliberatieregels, 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 …. Ook dit jaar waren helaas een paar ingevulde examenkopijen onvindbaar. Die studenten werd een nieuwe examenkans geboden. 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.

- Vragen over de samenstelling van het curriculum. Opvallend waren de klachten over afgekeurde vrijstellingen of een gewijzigd vrijstellingenbeleid waardoor studenten een EVK niet meer konden inzetten. Een opleiding mag echter jaarlijks beslissen om het vrijstellingenbeleid aan te passen als blijkt dat vrijstellingen (door bv. een vakinhoudelijke wijziging of programmawijziging) ten onrechte nog zouden worden toegekend, dit betreft geen onregelmatigheid al kan het ongenoegen van de studenten wel begrepen worden.
- Een (vermeend) gebrek in begeleiding bij de masterproef. Studenten hebben vaak andere verwachtingen over de begeleiding dan wat de promotor voor ogen heeft. Voor de start van de samenwerking wordt dit best goed uitgeklaard tussen alle betrokken partijen (bv. hoeveel begeleiding voorzie je als promotor, wat houdt dat precies inhoudelijk in, enz.). Dit wordt in het luik 'facultaire ombudspersonen' ook verder uitgediept.
- Klachten over een al dan niet vermeende subjectieve beoordeling op de stageplaats. Dit is echter vaak een persoonlijk aanvoelen van de student en moeilijk te bewijzen. Goed luisteren naar alle partijen en duiding geven helpt hier vaak.
- Een paar docenten weigerden om voorbeeldvragen ter beschikking te stellen als voorbereiding op het examen. Dit is te betreuren en enigszins in strijd met artikel 49 van het Onderwijs- en Examenreglement dat meldt dat de lesgever in het onderwijs vragen en/of oefeningen inschakelt die de concrete eisen van de evaluatie weerspiegelen.
- Faciliteiten bij het 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, soms 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 81 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.
- Er kwamen in 2021-2022 opnieuw enkele klachten binnen over het inschrijvingsgeld. Hoewel de UGent sinds 2020-2021 de volledige terugbetaling van het studiegeld (dus inclusief het vast bedrag) uitbreidde tot 14 dagen na inschrijving en niet meer tot enkel de start van het academiejaar, blijken er in 2021-2022 toch heel wat studenten (of hun ouders) die deze regel

toch nog te streng vinden. Vergelijkend onderzoek met andere instellingen leert echter dat we hier niet strenger zijn dan andere hogeronderwijsinstellingen.

- Verzuurde relatie doctoraatstudent – promotor. Zowel van de kant van de promotor als de kant van de student of de facultaire ombudspersonen voor doctoraatstudenten bereiken ons vragen omtrent wat te doen als een samenwerking niet meer lukt (ut supra).
- Verschillende docenten lieten ook in 2021-2022 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 Stuvia omtrent deze praktijken waarbij een plan van aanpak sinds 2020 ervoor zorgt dat dergelijke documenten snel verwijderd kunnen worden na tussenkomst van de institutionele ombudspersoon. Met Studocu is sinds 2021 eveneens een plan van aanpak opgesteld om op een laagdrempelige manier ongeoorloofde samenvattingen te verwijderen. De Gentse Studentenraad lanceerde in oktober 2021 ook een eigen deelplatform Studium. Via dit door de UGent erkend deelplatform kunnen UGent-studenten eigen samenvattingen en studietips kosteloos delen met elkaar wat naast het studie-aspect ook de sociale cohesie kan bevorderen.
- Meldingen over grensoverschrijdend gedrag (radicalisering, discriminatie, seksueel, …). Deze personen werden doorverwezen naar Trustpunt al is het duidelijk dat de betrokkenen graag hun verhaal eerst aan de ombudspersoon vertellen vooraleer al dan niet naar Trustpunt te stappen. De ombudsdienst blijft hiervoor openstaan.
- Tot slot worden hier de specifieke coronagerelateerde vragen en klachten opgenomen die ook nog in 2021-2022 de institutionele ombudsdienst bereikten: onderwijsgerelateerd waren er diverse klachten over online lessen die met technische problemen kampten, onduidelijke of laattijdige communicatie met betrekking tot online lessen, 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 en niet onredelijk was. De ombudsdienst is hierbij uiteraard gebonden door de vigerende regelgeving of toch de ruimere doelstelling ervan.

De institutionele ombudsdienst heeft in 2021-2022 samen met het team onderwijsondersteuning en een CKO-beleidsmedewerker 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 2023 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 na twee jaar ook terug doorgaan en vond plaats op 23 mei 2022. Deze ombudsdag blijft een fijn ontmoetingsmoment waarop casussen worden uitgewisseld, nieuwigheden in het OER worden overlopen en een gastspreker wordt uitgenodigd om over een 'hot topic' te praten. Dit was afgelopen mei mevr. Sylvia D'hooge die naar aanleiding van het vastgesteld grensoverschrijdend gedrag van enkele docenten aan de UGent de tuchtprocedures kwam toelichten.

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 advies- en verwijsfunctie en een klachtenbehandelingsfunctie. Ze formuleren ook aanbevelingen waar nodig.

Net zoals voorgaande jaren vervulde de facultaire ombudspersoon in hoofdzaak de functie van bemiddelaar en klachtenbehandelaar. De meerderheid van de facultaire ombudsdossiers (weigeringen tot herinschrijven uitgezonderd) konden dan ook via bemiddeling tussen de betrokken partijen opgelost worden, wat het belang van een facultaire ombudspersoon onderstreept.

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 tolerantie- en deliberatieregels, 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 2021-2022 ook heel vaak informatie aan studenten over de interne beroepsprocedure, vooral bij studenten die een verdere inschrijving aan de UGent werden geweigerd of hun bindende voorwaarden wilden aanvechten.

De meerderheid van facultaire ombudspersonen meldt dat er in 2021-2022 globaal genomen minder ombudsvragen of -klachten waren dan het jaar voordien waarbij ook het aantal corona-gerelateerde vragen sterk afnam.

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 nog steeds 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 en wat morele steun. 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 en wordt door de institutionele ombudspersoon ook erg aangemoedigd.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 898

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:

- Een aanvoelen van gebrekkige/onduidelijke feedback of moeilijkheden feedbackdatum. Studenten ervaren voornamelijk problemen met te algemene feedback waarbij ze geen inzage krijgen in de verbetersleutel 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. Er werd ook in 2021-2022 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. Deze mogelijkheid werd, gelet op het belang, structureel verankerd in het onderwijs- en examenreglement 2022-2023.
  Verder kwamen er klachten over de te late bekendmaking van data inhaalexamens, een bewuste beslissing van sommige faculteiten/lesgevers om ‘shopgedrag’ te vermijden waarbij studenten het voor hen meest gunstige examenrooster opstellen en zich vaak ten onrechte ziekmelden om zo recht te hebben op een inhaalexamen. Er waren er ook meldingen van studenten die vonden dat er te weinig tijd was tussen twee examens. Het Onderwijs- en Examenreglement schrijft een ‘billijke’ spreiding voor waarbij bewust niet met een tijdsspanne van uren wordt gewerkt maar studenten geven vaak een eigen invulling aan het woord ‘billijk’, soms ingegeven door het feit dat in bepaalde faculteiten wel specifiek naar een tijdsspanne van 24 uur tussen examens wordt gestreefd. Dit is echter niet universiteitsbreed afdwingbaar. Er waren tot slot 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 impliceerde dat een student deze gewijzigde evaluatievorm kan weigeren maar dat dit als gevolg heeft dat hij afziet van zijn examenkans. Dit werd al zo geëxpliciteerd in het Onderwijs- en Examenreglement 2021-2022 maar omdat dit, terecht, nog voor onduidelijkheid en wrevel bleef zorgen aangezien er weinig ‘overleg’ is voor de studenten, is dit OER-artikel opnieuw aangepast in het OER 2022-2023 en werden de woorden ‘onderling overleg’ geschrapt omdat dit niet strookte met de werkelijkheid. Enkel bij het verlenen van faciliteiten bij bijzondere statuten (artikel 24 OER) is er nog onderling overleg met de student in kwestie voorzien.
- Betwisting examencijfer(s). Studenten hebben vooral vragen rond een onduidelijke of als onbillijk ervaren eindscoreberekening bij opleidingsonderdelen die met deelevaluaties werken.
- 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 in

vergelijking met de geziene leerstof, te late bekendmaking deelcijfers maar ook onduidelijke communicatie over de effectieve duur van een examen.

- Er waren meer dan vorige jaren klachten over het niet naleven van de studiefiches en de discrepantie tussen de studiefiche en de praktijk en klachten over te vage studiefiches. De institutionele ombudspersoon wijst hierbij nog eens expliciet op het contractueel belang van studiefiches: wat in de studiefiche staat is bindend en daar kan niet meer van worden afgeweken, behoudens overmacht. Dit is en blijft in het kader van kwaliteitszorg een belangrijk aandachtspunt en wordt in de aandachtspunten hieronder dan ook nog eens hernomen.
- Ook dit jaar waren er vragen van studenten naar de deliberatieregels van de UGent, het verschil tussen de deliberatieregels voor BA1-studenten en schakelstudenten en vragen 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 helaas, jaar na jaar, een belangrijk aandachtspunt dat bij de aanbevelingen verder wordt uitgewerkt.
- Coronagerelateerde vragen waren er vooral in het eerste semester over online examens, de mogelijkheden en procedure voor inhaalexamens bij een coronabesmetting en vragen over de quarantaine en isolatieregels tijdens de examenperiode.

<u>De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op</u>:

- Een (al dan niet vermeend) gebrek aan begeleiding bij de bachelor-, master- of doctoraatsproeven waarbij studenten vooral een gebrek in begeleiding bij masterproeven ervaarden. Het verwachtingspatroon over hoeveel begeleiding een student moet krijgen of hoe beschikbaar een promotor moet zijn (bv. tijdens het zomerreces), 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 wordt bij de aandachtspunten verder uitgewerkt.
- Het samenstellen, wijzigen of goedkeuren van het curriculum. Vooral GIT-aanvragen, geweigerde vrijstellingen of het niet mogen opnemen van bepaalde (keuze)opleidingsonderdelen omwille van volgtijdelijkheid geven vaak aanleiding tot contact met de ombudspersoon.
- Klachten over de kwaliteit van lesgeven, moeizame communicatie met de lesgever, de als niet-correct ervaren houding van de lesgever of assistenten tijdens practica.
- Er waren ook enkele klachten met betrekking tot de stage: dit academiejaar ging het vooral over de begeleiding tijdens de stage die door de student als niet goed, onvolledig of subjectief werd ervaren. Dit zijn moeilijke dossiers gelet op het specifieke karakter van de stage.
- Dit jaar werden er terug meer gevallen gemeld van grensoverschrijdend gedrag van een personeelslid naar een student toe. Dit wil niet zeggen dat er de vorige jaren minder casussen waren, enkel dat door de media-aandacht en de vraag van de UGent om niet met dergelijke zaken te blijven zitten studenten vlugger de moed vinden om naar de ombudspersoon te stappen. Sinds januari 2019 kunnen studenten hiervoor terecht bij het trustpunt. De ombudspersonen verwijzen bij grensoverschrijdend gedrag ook systematisch door naar trustpunt@ugent.be waar het dossier verder opgevolgd wordt.
- Ook op facultair niveau waren er terug meer klachten over het onbillijk ervaren studiegeld dat late stopzetters moeten betalen.
- Coronagerelateerde vragen of klachten waren er over het niet meer verplicht streamen en/of opnemen van lessen waardoor studenten verplicht waren (en zijn) om terug naar de campus te komen. Dit viel niet bij alle studenten in goede aarde en zeker niet bij de generatie bachelorstudenten die niets anders kennen dan online lessen. Lesgevers zagen zich echter vanaf het tweede semester van 2021-2022 geconfronteerd met lege auditoria waardoor er

niet meer altijd gestreamd en opgenomen werd eens de maatregelen versoepelden. De UGent kiest er in 2022-2023 ook bewust voor om in te zetten op on campus onderwijs.

De facultaire PhD-ombudspersonen werden net als de institutionele ombudsdienst ook dit jaar regelmatig gecontacteerd met betrekking tot problemen bij en met doctoraatstudenten. Ook hier blijkt een vertroebelde verstandhouding tussen promotor en doctoraatstudent de meest voorkomende klacht waarbij de doctoraatstudent de promotor een gebrek aan begeleiding verwijt of waarbij de promotor na herhaalde pogingen om de student op het juiste spoor te zetten, zich genoodzaakt ziet een negatief studievoortgangsrapport in te dienen en uiteindelijk het doctoraatsproject stop te zetten. Dit is uiteraard zeer pijnlijk als de doctoraatstudent al enkele jaren aan het proefschrift bezig is. Het belang van een doctoraatsbegeleidingscommissie die jaarlijks samenkomt en mee het proces begeleidt, wordt daarom ook dit jaar nog eens benadrukt bij de aanbevelingen.
Er waren eveneens bezorgdheden van enkele doctoraatstudenten omtrent de intellectuele eigendom van resultaten en publicaties, ook na het behalen van het doctoraat. Deze studenten werden doorverwezen naar de commissie wetenschappelijke integriteit van de directie onderzoeksaangelegenheden.

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 of die van plagiaat werden beschuldigd. Er waren in 2021-2022 opvallend meer vragen van studenten over de mogelijkheid om de bindende voorwaarden aan te vechten. Dit is ook merkbaar in de stijging van het aantal interne beroepen tegen bindende voorwaarden (ut supra).
- Toekennen van faciliteiten bij bijzondere statuten of bij uitzonderlijke omstandigheden zowel tijdens examenperiodes als lesperiodes;
- Bijwonen van beraadslagingen van voornamelijk examentuchtcommissies;

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*

Door het gebruik in bepaalde faculteiten van een online registratiesysteem voor vrijstellingen, worden afgekeurde vrijstellingen zeer summier gemotiveerd. Eén van de standaardantwoorden in de online applicatie bijvoorbeeld “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 2021-2022 opnieuw tot een groot aantal interne beroepen inzake vrijstellingen (29 dossiers, 7 dossiers meer dan in 2020-2021) 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.

Er waren meer dan vorige jaren klachten over de studiefiches: voornamelijk de discrepantie tussen de studiefiche en de praktijk of te vage studiefiches vormden een pijnpunt. De ombudspersoon wijst hierbij nog eens expliciet op het contractueel belang van studiefiches als onderdeel van het contract

dat de UGent met de student heeft afgesloten: wat in de studiefiche staat is bindend en daar kan tijdens het academiejaar niet meer van worden afgeweken, behoudens overmacht. Dit is en blijft in het kader van kwaliteitszorg een aandachtspunt.

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 altijd 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.

Er waren opmerkelijk meer vragen van studenten die op onregelmatigheden en dan vooral plagiaat werden betrapt bij een paper/bachelorproef/project/masterproef. Hieruit blijkt dat de studenten, ondanks de al geleverde inspanningen van opleidingen, nog steeds onvoldoende vertrouwd zijn met wetenschappelijke integriteit en het belang van een correcte bronvermelding. Het nog meer expliciteren van de verwachtingen inzake wetenschappelijke integriteit en dit in opleidingsonderdelen integreren is bijgevolg een aandachtspunt.

Om tegemoet te komen aan de vragen en klachten van studenten rond masterproefbegeleiding zou het goed zijn mocht elke faculteit of opleiding in zijn masterproefreglement een gestroomlijnde aanpak opnemen bijvoorbeeld wat betreft het minimumaantal begeleidingsmomenten (online of on campus), aangeven wat redelijkerwijze mag verwacht worden van een promotor (bv. éénmaal nalezen van een draft maar niet elke versie nalezen of van commentaar voorzien). De masterproef is het sluitstuk van de opleiding waarbij het aan de student is om op zelfstandige wijze aan te tonen dat hij de eindcompetenties van de masterproef heeft verworven.
Eventueel kan in het masterproefreglement ook verduidelijkt worden dat een promotor niet altijd binnen een korte tijdsspanne kan of moet reageren en of er in aanloop naar de tweede zittijd een feedbackmogelijkheid is tijdens het zomerreces.

In 2021-2022 werd de ombudsdienst, net als de twee voorgaande academiejaren, 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 hun ongenoegen te uiten over de door hun kinderen ervaren onderwijskwaliteit, over het feit dat lessen niet meer verplicht dienden te worden opgenomen of vragen over de studievoortgang van hun kind bij een vertroebelde ouder-kind relatie.
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.

Zoals hier eerder al aangehaald waren er ook in 2021-2022 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 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 en kon in de meeste gevallen een oplossing worden geboden/gevonden. 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.

De institutionele ombudsdienst dringt er ook nu weer 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. Indien blijkt dat een doctoraatstudent onvoldoende vorderingen maakt, dan moet deze daar ook tijdig op worden gewezen en niet na afloop van bijvoorbeeld een vierjarige beurs. 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.

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 aangevoeld. 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.

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 onderwijsevaluaties). 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. Tijdens dit netwerkevent worden interessante casussen anoniem overlopen, worden de wijzigingen aan het Onderwijs- en Examenreglement overlopen die relevant zijn voor de ombudspersonen en wordt een gastspreker uitgenodigd die komt spreken over een topic gerelateerd aan de ombudswerking van de UGent.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 903

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 Bestuurszaken

////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

# KLACHTENRAPPORTAGE AAN

# VLAAMSE OMBUDSDIENST

## Beleidsdomein Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse zaken en Justitie
## 8.02.2023

////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

INHOUD


1 Agentschap voor Overheidspersoneel ..... 4

1.1 Situering: geslaagde aanpak 4

1.2 Overzicht Klachtenbeelden 2022 4

2 Het Facilitair Bedrijf ..... 13

2.1 Inleiding 13

2.2 Aantal klachten 2022 14

2.3 Aard en aanpak klachten 2022 14

2.4 Verdeling klachten 2022 per gebouw 15

2.5 Doorlooptijd klachten 16

2.6 Weergave klachten 2022 per klant 17

2.7 Opvolging van leveranciers 18

3 Audit Vlaanderen ..... 20

4 Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken ..... 20

5 Agentschap Binnenlands Bestuur ..... 21

5.1 Klachten in 2022 behandeld door de klachtendienst van het Agentschap Binnenlands Bestuur 21

5.2 Klachten in 2022 behandeld in het kader van het bestuurlijk toezicht op de lokale besturen 23

5.3 Overige klachten en meldingen 23

6 Agentschap Digitaal Vlaanderen ..... 25

6.1 Inleiding 25

6.2 Klachtenpatroon binnen digitaal Vlaanderen 25

6.3 Klachten 2022 26

6.4 Digitaal Vlaanderen en intern klachtenbeheer 45

6.5 Tot slot 46

7 Agentschap Integratie en Inburgering ..... 47

7.1 Inleiding 47

7.2 Het klachtenbeleid 47

7.3 Klachtenprocedure 48





Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 907

7.4 Klachtenbehandeling in cijfers 49

7.5 Besluit 51

8 Agentschap Justitie en Handhaving 54

8.1 Inleiding 54

8.2 Klachtenbeleid 54

8.3 Klachtenprocedure 55

8.4 Klachtenbehandeling in cijfers 55

9 Toerisme Vlaanderen 57

9.1 Inleiding 57

9.2 Cijfergegevens 2022 57

9.3 Evolutie van de kerngetallen 58

9.4 Procedure, klachtenbeeld en realisaties 58

9.5 Bijlage: Klachtenregister 2022 (geanonimiseerd) 59

10 Flanders Investment & Trade 62

10.1 Inleiding 62

10.2 Wijzigingen werking 2022 62

10.3 Cijfergegevens 2022 62

10.4 Evolutie van de kerngetallen (laatse 5 jaar) 63

10.5 Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties 64

10.6 Bijlage 1: Servicemeter van Flanders Investment and Trade 65

10.7 Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' 66

10.8 Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteits-management' 67

# 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. Voor Rekrutering en selectie krijgen alle kandidaten na elke procedure waarin er een eindselectie is een vragenformulier gemaild met vragen naar feedback 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.

Dit sluit aan bij wat het Bestuursdecreet (hoofdstuk 5) en de Omzendbrief betreffende klachtenbehandeling bij Vlaamse overheidsinstanties (VR 2020 2711) aangeven. De klachtenbehandeling maakt deel uit van een ruimer beleid waarin een goede dienstverlening en een correcte werking van de overheid centraal staan. Het is ook de plicht van alle overheidsinstanties om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen. Daarnaast is de klachtenbehandeling zo georganiseerd dat men bij een klachtencoördinator die niet betrokken is bij de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft, klacht kan indienen. Deze klachtencoördinator van het agentschap zelf moet de klacht met neutrale blik in eerste lijn behandelen. Wie geen genoegdoening vindt kan in tweede instantie ook aankloppen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Het aantal klachten bij de klachtencoördinator van AgO 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, in 2021 13 en in 2022 ook 13. Dit verslag biedt een concreet overzicht van de klachten(beelden).

## 1.2 OVERZICHT KLACHTENBEELDEN 2022

De klachten die de klachtencoördinator van AgO in 2022 behandelde, hadden betrekking op personeelsadministratie, Vlimpers en aanverwante externe diensten en rekrutering en selectie.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 909

### 1.2.1 Personeelsadministratie, Vlimpers en aanverwante externe diensten

Wat het grootste dienstverleningspakket betreft, de personeelsadministratie organiseren binnen de Vlaamse overheid, zet AgO intensief in op het verkrijgen van feedback van zowel personeelsleden als HR-verantwoordelijken.

Voor de personeelsadministratie wordt gebruik gemaakt van het eigen IT-Vlimperssysteem, er is ook een extern callcenter ter ondersteuning van het eigen Dienstencentrum Personeelsadministratie.

Bij iedere afgesloten vraagstelling/case (in 2022: 90.230 cases) stuurt AgO de dag nadien een tevredenheidsbevraging uit. Daaruit kwamen 19.699 antwoorden, die goed waren voor een gemiddelde tevredenheid van 4,57 op 5 (een stijging ten opzichte van 4,24 in 2019, 4,49 in 2020 en 4,56 in 2021). 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.

De tevredenheid van de HR-functies in de entiteiten (HRBP's), waarmee wordt samengewerkt en klantenrelatiemanagement is uitgebouwd bleef op hetzelfde peil als in 2021 en zit ook ruim boven de doelstelling. 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 ook in op digitalisering en automatisering van de dienstverlening om de efficiëntie verder te verhogen.

In 2022 werkte AgO ook voort aan het uittekenen van processen om de dienstverlening te optimaliseren. Zo tekende het onder meer de processen woon-werkverkeer en fietsleasing uit.

In 2022 ontving de klachtencoördinator van AgO 8 klachten m.b.t. dit dienstverleningspakket:

1. Klacht na betwist ziekteattest (25/2/2022)

Een ambtenaar in ziekte bij AgO die van het extern Ziektecontroleorgaan bericht kreeg dat er geen juist attest was bezorgd, dient klacht in bij de Ombudsdienst. Ze kan dit niet verklaren en wenst dat in Vlimpers wordt aangeduid dat haar attest tijdig werd bezorgd zodat dit niet tegen haar kan gebruikt worden.

M.b.t. betrokkene kreeg het Dienstencentrum Personeelsadministratie van het externe Ziektecontroleorgaan de melding dat het ingediende attest niet over de juiste periode ging. Het Dienstencentrum Personeelsadministratie kan dat zelf niet controleren en baseert zich hiervoor op de info van het extern Controleorgaan dat controleartsen op pad stuurt.

Aan betrokkene wordt daarom gevraagd nog eens het juiste attest te bezorgen. Het Dienstencentrum Personeelsadministratie bevestigt dat betrokkene hiermee in orde is.

2. Klacht over onvolledig pensioendossier bij Ministerie van Onderwijs (7/3/2022)

   De Vlaamse Ombudsdienst wordt gecontacteerd door de federale Ombudsdienst Pensioenen voor de vervollediging van een dossier, en die contacteert de klachtencoördinator van AgO.

   Betrokkene werkte van 1981 t.e.m. 1983 bij het Ministerie van Onderwijs. Onderwijs is in de loop van 1986 een Vlaamse bevoegdheid geworden. Het gaat over prestaties van voor de overheveling naar Vlaanderen.

   De federale overheid maakte papieren dossiers uit het verleden over aan Vlaanderen. De Vlaamse overheid kan voor die personeelsdossiers die werden afgesloten voor de regionalisering, zelfs als het beschikt over het betreffende papieren dossier, geen Capelo-dossier opmaken. (Capelo is de databank die de elektronische loopbaangegevens van het personeel uit de overheidssector verzamelt en beheert). De Vlaamse overheid beschikt immers niet over de nodige kennis van de federale regelgeving en statuten. In het beste geval kan de Vlaamse overheid een dossier bezorgen zodat de Pensioendienst over de gegevens beschikt om het Capelo-dossier zelf op te maken. Het papieren dossier kon hier worden overgemaakt.

3. Klacht over omslachtige onkostendeclaraties (22/4/2022)

   Verzoeker klaagt over verschillende systemen van onkostendeclaraties voor dienstverplaatsingen en woon-werkverkeer. Ook ondervond hij problemen om bijlagen op te laden en klaagt hij over herhaaldelijk opnieuw moeten inloggen in het Vlimperssysteem. Aan een terugvordering van 131 euro had hij 1,5 uur gespendeerd.

   AgO geeft aan zich ervan bewust te zijn dat de terugvorderingsprocedure via Vlimpers gebruiksvriendelijker kan. Er wordt aan verzoeker verder ter duiding toelichting gegeven bij de bestaande werking en de toekomstplannen. Bij de start van de COVID-19 pandemie heeft de Vlaamse overheid ervoor gekozen om abonnementen voor het openbaar vervoer niet meer automatisch te verlengen. Dat systeem van abonnementen werkte zeer vlot en was gebruiksvriendelijk. Door het stopzetten (of niet verlengen) van abonnementen werd de voorbije twee jaar heel wat geld bespaard.

   Werknemers moesten sindsdien hun occasionele kosten (losse tickets of bijvoorbeeld tienrittenkaarten) voor woon-werkverkeer met het openbaar vervoer terugvorderen via Vlimpers. Personeelsleden die vaker het openbaar vervoer gebruiken, kunnen ook beroep doen op het Flexabo waarmee je 2 of 3 dagen per week kan reizen.

   Om het gebruiksvriendelijker te maken werd/wordt gewerkt aan twee sporen:

- Vanaf de zomer 2022 kan men de aankoop van tickets voor woon-werkverkeer terugvorderen via de Vlimpers selfservice. Dat loopt op een gelijkaardige manier als het indienen van fietsvergoedingen. Ook dat is nog geen perfecte oplossing, maar verloopt al intuïtiever.
- Met de vervoersmaatschappijen voert AgO besprekingen over de ontwikkeling van meerdere applicaties waarmee personeelsleden onmiddellijk een vervoersbiljet kunnen aankopen (bijvoorbeeld in een app), maar waarbij er geen "betaling" meer gebeurt door het personeelslid. De betaling gebeurt dan (achter de schermen) rechtstreeks door de werkgever. Het spreekt voor zich dat AgO daarbij afhankelijk is van de ontwikkelingen bij de vervoersmaatschappijen. Met de NMBS worden besprekingen gevoerd om dergelijke app in de loop van 2023 te kunnen lanceren. Maar zekerheid over die timing is er niet.

4. Klacht omtrent ouderschapsverlof in een variabel werkrooster (13/6/2022)

   Een vakbondsafgevaardigde vraagt voor één van de leden die klaagt uitleg waarom 4/5 ouderschapsverlof met vrije dag op woensdag niet volstaat in het Vlimperssysteem om elke woensdag vrij te hebben. Het personeelslid is ook misnoegd omdat zonder overleg of enige uitleg de vrije woensdag in het Vlimperssysteem al verschillende keren is omgezet in een andere soort verlofdag.

   Als toelichting wordt gegeven dat dit komt door de systeemtechnische berekening die al jaren zo gebeurt voor personeelseden met een variabel werkrooster. Zij krijgen het percentage dat ze deeltijds gaan werken berekend op hun aantal effectieve werkdagen in de planningsmodule van Vlimpers (OWS):

   - Werken ze bijvoorbeeld in de desbetreffende maand 22 dagen, dan krijgen ze 4,4 dagen vrij als ze 80% werken. Die 4,4 dagen worden afgerond naar boven of beneden (minder dan 0,5 = naar beneden, 0,5 of meer is naar boven). Dit worden er dan 4 in dit concreet geval.
   - Werken ze bijvoorbeeld in de desbetreffende maand 23 dagen, dan krijgen ze 4,6 dagen vrij als ze 80% werken. Die 4,6 dagen worden afgerond naar boven of beneden (minder dan 0,5 = naar beneden, 0,5 of meer is naar boven). Dit worden er dan 5 in dit concreet geval.

5. Klachten n.a.v. nieuwe Vlimpers-IT-release (18/7/2022)

   Een teamleider van een agentschap klaagt n.a.v. een nieuwe Vlimpers-IT-release over een aantal nieuwigheden waar hij niet meteen zijn weg in vindt en die het lijken omslachtiger te maken dan voorheen, bv. verlofaanvragen nakijken.

   Als antwoord krijgt hij dat er na de Vlimpersrelease nog enkele 'schoonheidsfouten' naar boven zijn gekomen, die verder ook opgelost worden. Het Dienstencentrum Personeelsadministratie plant met betrokken teamleider een overleg in om hem verder vertrouwd te maken met de nieuwe schermen als gevolg van de release en koppelt ook opnieuw terug naar de IT-collega's.

6. Klacht van gepensioneerde over afsluiten Vlimperstoegang (17/8/2022)

   Een gepensioneerde klaagt via de Ombudsdienst dat onmiddellijk na zijn pensioen de toegangsrechten in Vlimpers werden stopgezet, waardoor hij een aantal nog lopende zaken niet meer in het systeem kan opvolgen.

Als antwoord geeft de klachtencoördinator van AgO aan dat het systeemtechnisch niet aangewezen is om gepensioneerden na hun pensioen nog op actief te zetten in Vlimpers. Het Dienstencentrum Personeelsadministratie stuurt ontbrekende loonfiches en eventuele andere zaken die gepensioneerden nog nodig kunnen hebben op. Een dossier na het einde van de arbeidsrelatie nog op actief laten in Vlimpers is niet opportuun omdat dit nog verder processen kan laten doorlopen die afgesloten moeten zijn, bv. ook het loonproces.

7. Klacht over afwijzing van niet leesbare pdf (22/9/2022)

   Verzoeker is misnoegd omdat bij het aanvragen van de terugbetaling woon-werkverkeer zijn aanvraag verschillende keren is afgewezen, doordat de personeelsdienst het bewijsstuk (een pdf) niet kan openen. De dossierbehandelaar heeft dit verder bekeken in de behandelgroep, maar ook de collega's kregen de bijlagen niet open. In het softwarecenter op de PC is men zelfs de laatste versie van Acrobat Reader gaan downloaden, maar allemaal tevergeefs.

   Uiteindelijk lukt het via een via JPEG. De klachtencoördinator kan enkel aangeven dat pdf's normaal perfect geopend kunnen worden. Er moet een probleem geweest zijn met de betreffende bijlage

8. Klacht tegen callcentermedewerkster (2/12/2022)

   Verzoekster is ontevreden omdat het callcenter van het Dienstencentrum Personeelsadministratie, bemand door externe voorlichters, beloofde dat ze ging teruggebeld worden, maar dat gebeurde niet.

   Toen ze 4 dagen later, zonder telefoon gekregen te hebben, zelf terugbelde, kreeg ze als antwoord: "Als ze het lezen gaat dat inderdaad binnen de 2 werkdagen zijn en anders kan u de vraag stellen via Vlimpers".

   Een opname van het gesprek wordt beluisterd. Voorlichtster sprak op een manier die geïnterpreteerd kan worden als weinig blijk geven van empathie, maar was niet extreem onbeleefd. Zij krijgt dan ook hierop de specifieke feedback mee om ermee aan de slag te gaan.

   Betreffende voorlichtster (en bij uitbreiding alle voorlichters op de 02/553 60 00) hebben ook de feedback/verduidelijking meegekregen dat het altijd 2 werkdagen is en niet dat het pas loopt vanaf dat de mail gelezen wordt.

   Probleem was ook dat het mailtje dat het Dienstencentrum Personeelsadministratie had moeten ontvangen van het externe callcenter om verzoekster terug te bellen nooit werd verstuurd door het callcenter. Dit is wellicht te wijten aan enkele technische problemen waarmee telefoniepartner kampte eind november/begin december.

### 1.2.2 Rekrutering en selectie

Er waren in 2022 15.464 sollicitaties (ter vergelijking: 10.159 in 2021) bij het Selectiecentrum van AgO dat instaat voor rekrutering en selectie in de Vlaamse overheid. Er zijn 3.528 kandidaten geschikt bevonden na eindselectie (ter vergelijking: 2.913 in 2021) en in totaal zijn 949 vacatures ingevuld (ter vergelijking: 660 in 2021).

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. Selectieverantwoordelijken nemen dat in eerste instantie zelf op. Iedere selectieverantwoordelijke krijgt daarvoor een opleiding rond

de motivering van selectiebeslissingen en het geven van feedback aan kandidaten. De selectie-verantwoordelijken krijgen van hun leidinggevenden ook coaching in het geven van feedback en iedere twee weken bespreken ze samen de lopende procedures om bepaalde verbeterpunten naar boven te halen. Indien kandidaten niet akkoord zijn met de verkregen feedback van de selectieverantwoordelijke, kunnen zij ook contact opnemen met de directeur van het Selectiecentrum. Die heeft maandelijks 1 à 2 kandidaten die een gesprek met hem wensen.

Sinds maart 2020 bevraagt het Selectiecentrum na iedere sollicitatie de sollicitant via een online enquête over de opgedane ervaring en gaat het met de feedback aan de slag. Op deze manier probeert het Selectiecentrum nog extra feedback te krijgen en er ook mee aan de slag te gaan. Er was in 2022 een respons op deze online enquête van 789 kandidaten, 79% 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 als men niet akkoord is met de initieel verkregen feedback. Er wordt verder op de website ook doorverwezen naar de klachtencoördinatoren van alle entiteiten, waar men bij terecht kan voor entiteitsgerichte klachten omtrent selecties.

De centrale klachtencoördinator van AgO behandelde in 2022 m.b.t. rekrutering en selectie 5 klachten, één melding en één onontvankelijke klacht:

1. Twee klachten in de selectieprocedure voor selectieverantwoordelijke bij AgO (14/4 en 11/5/2022)

   Twee niet weerhouden kandidaten in een procedure voor selectieverantwoordelijke bij AgO richten zich tot de Ombudsdienst. Ze werken binnen de Vlaamse overheid bij andere agentschappen als selectieverantwoordelijke, maar zijn niet geslaagd voor de bevorderings/sollicitatieprocedure bij AgO als selectieverantwoordelijke.

   Beiden sneuvelen reeds in de voorselectie, op basis van 2 computergestuurde testen. De eerste test was een abstracte redeneerproef. Deze test wordt gebruikt om de analytische vaardigheden en het leervermogen van de kandidaten te onderzoeken. De tweede test ging de inzetbaarheid van de kandidaten na binnen de Vlaamse overheid op langere termijn.

   De kandidaten vinden het onrechtvaardig dat ze zo vroeg in de procedure reeds geëlimineerd werden en dat op basis van beperkte testen reeds hun kandidatuur en bevorderingsmogelijkheid sneuvelde. Ze stellen ook dat er niet in alle bevorderingsprocedures bij de Vlaamse overheid dergelijke eliminerende testen gebruikt worden.

   De klachtencoördinator antwoordt dat m.b.t. de voorwaarden voor bevorderingsprocedures het vanuit het Vlaams Personeelsstatuut (VPS) aan de lijnmanager en selector is om te bepalen welke procedure het meest geschikt is voor het gezochte profiel. Het Selectiecentrum van het Agentschap Overheidspersoneel draagt het gelijkheidsbeginsel hoog in het vaandel, maar ziet een verschil tussen bijvoorbeeld een jurist, een beleidsmedewerker en een selectieverantwoordelijke. Alle drie deze functies situeren zich op A-niveau en alle drie de functies hebben aparte voorwaarden, specifieke persoonsgebonden en technische competenties. Er wordt dan ook voor geopteerd om deze procedures specifiek naargelang de functie vorm te geven.

2. Klacht omtrent sollicitatie voor kandidaat Adjunct Diplomatiek Vertegenwoordiger van Vlaanderen (16/5/2022)

Verzoekster klaagt via de Ombudsdienst over onduidelijkheid omtrent de gehanteerde criteria voor "minimaal 2 jaar functierelevante werkervaring in een internationale context" in een vacature voor kandidaat Adjunct Diplomatiek Vertegenwoordiger van Vlaanderen. De selectieverantwoordelijke was een maand afwezig en hierdoor is de feedback na de afwijzing blijven liggen. N.a.v. deze case is bekeken om de overdracht bij iemands afwezigheid beter te kunnen regelen.

Er werd uiteindelijk verder verduidelijkt dat alle kandidaten zijn beoordeeld op basis van hun werkervaring die zij hebben aangegeven op het sollicitatieformulier. De jury beschouwde onder andere deze werkgevers als internationale instellingen: EU, VN, OESO, OVSE, Raad van Europa, IMF, WHO,,....

Daarnaast definieerde de jury de werkervaring als volgt: Taken waarbij er een permanente wisselwerking is binnen een internationale context en waarbij cultuur, politiek, economie en/of toerisme centraal staan.

De jury was van mening dat de werkervaring van verzoekster bij de Vlaamse overheid zelf onvoldoende was als werkervaring in een internationale context en weerhield de kandidatuur niet.

3. Klacht omtrent bekendmaking bevorderingsfunctie (18/10/2022)

Verzoeker verneemt toevallig dat er een procedure loopt voor een betrekking van beleidsadviseur binnen het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB). Het gaat om een bevordering binnen hetzelfde niveau.

Verzoeker is daar personeelslid, maar al geruime tijd niet meer actief binnen het agentschap wegens voltijds vakbondsverlof. Hij is van mening dat hij persoonlijk ook had moeten aangeschreven worden m.b.t. de vacature en dient daarvoor klacht in.

Omdat het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) de selector is en bovendien bevoegd voor een correcte interpretatie van het Vlaams Personeelsstatuut waarop verzoeker zijn klacht baseert, neemt op vraag van de klachtencoördinator van ABB de klachtencoördinator van AgO de klacht op.

In tegenstelling tot wat verzoeker aanbrengt, kan het wel degelijk dat een vacature globaal enkel wordt bekend gemaakt op de website 'Werken voor Vlaanderen'. Het is immers onmogelijk om alle voor bevordering in aanmerking komende personeelsleden van de Vlaamse overheid persoonlijk aan te schrijven.

In het VPS staat onder artikel VI 33. 2de lid het volgende te lezen: "De vacature wordt bekendgemaakt aan alle personeelsleden die in aanmerking komen." In de toelichting bij dit artikel staat onder andere het volgende: "[...] De betrekkingen worden vooraf vacant verklaard en bekendgemaakt aan de in aanmerking komende personeelsleden (ambtenaren en contractuele personeelsleden die op basis van de statutaire bepalingen, zoals vereiste anciënniteit, relevante beroepservaring, niveau, graad of salarisschaal en geslaagd zijn voor een objectief wervingssysteem in aanmerking komen). [...]."

Voor de meeste procedures (wat hier ook het geval is) vraagt men relevante beroepservaring die om het even waar kan opgedaan zijn. De wervende entiteit kan dus onmogelijk weten wie binnen de Vlaamse overheid _ met naam en toenaam _ in aanmerking komt. Elke vacature wordt



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 915

bekendgemaakt in het medium dat daarvoor het meest geschikt is, op de meest kostenefficiënte wijze. Standaard wordt hiervoor tegenwoordig de publiek toegankelijke website van de Vlaamse overheid 'Werken voor Vlaanderen' gebruikt. De vakorganisaties zijn op de hoogte van deze werkwijze, die ook beschreven is in de omzendbrief 'Kwaliteitscriteria voor selecties en selectoren'.

ABB communiceerde bijkomend ook over de vacantverklaring aan de personeelsleden. Dit betrof een communicatiestroom van ruimer nieuws uit de eigen entiteit en was kennisgeving aan alle medewerkers die daar werken, niet louter voor wie in aanmerking kwam.

De regels blijken correct toegepast qua bekendmaking van deze vacature/bevordering.

4. Klacht omtrent vacature Beleidsmedewerker Integriteit bij AgO (30/12/2022)

   Verzoeker is het niet eens met de beslissing tot niet-selectie. Hij vindt de selectie in strijd met de omzendbrief BZ 2014/5 wegens niet wetenschappelijk onderbouwd. Hij heeft ook bedenkingen over de gehanteerde kwaliteitsstandaarden en de motivering van de beslissing.

   Deze klacht is nog in behandeling bij opmaak van het jaarverslag.

5. Melding (7/10/2022)

   Betrokkene wil bij de klachtencoördinator geen klacht formuleren, maar wel ventileren omdat hij vindt dat testen die hij moest afleggen tegenstrijdige conclusies geven en hij zich er niet kan in vinden.

   Verzoeker deed mee aan de computergestuurde testen voor de Vlaamse wervingsreserve voor het Belgisch Europees voorzitterschap.

   Hij begrijpt dat er voor een eerste ronde vaak een schifting moet gebeuren en men vaak niet anders kan dan teruggrijpen naar gestandaardiseerde testen. Echter, deze testen zijn ook niet alles en er zijn steeds afwijkingen. De kandidaat is van mening dat de testen geen weerspiegeling zijn van wie hij is. Hij vindt ook dat de testen tegenstrijdige conclusies geven.

   Bij nader inzien wil hij geen verdere "klacht" formuleren, maar eerder als "opmerking" of "wederwoord" ventileren. Hij geeft aan begrip te hebben dat de individuele resultaten van x-aantal deelnemers niet nog eens van naderbij bekeken kunnen worden, noch dat ze opnieuw beoordeeld kunnen worden.

6. Klacht - niet ontvankelijk voor AgO (2/6/2022)

   Verzoeker klaagt m.b.t. het niet gelijkstellen van zijn kandidaatsdiploma met een bachelor diploma voor een sollicitatie bij een gemeente. Zijn sollicitatie is daar ongeldig verklaard voor een job op B-niveau. De klachtencoördinator van AgO geeft aan verzoeker aan niet bevoegd te zijn en verwijst door naar het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) dat bestuurlijk toezicht uitoefent.

### 1.2.3 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.

In 2022 werden geen klachten m.b.t. de Sociale Dienst ontvangen.

### 1.2.4 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 geclusterd volgens 4 domeinen, zijnde vastgoed, facilities, overheidsopdrachten en documentbeheer. De klanten van Het Facilitair Bedrijf zijn de kabinetten, de departementen, de agentschappen, de strategische adviesraden, de gouverneurs, de gewestelijke ontvangers, de arrondissementscommissarissen, de Vlaamse openbare instellingen en voor raamcontracten ook de 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.

Naast de klachten die gemeld worden door klanten, worden ook cijfers bijgehouden rond issues bij leveringen die niet als klacht worden beschouwd. Bij elke bestelling die geplaatst werd door ons dienstencentrum vragen we proactief bij onze klanten na of alles goed verlopen is, en of de levering volgens verwachting en volledig is. Deze cijfers worden apart besproken bij punt 7 'Opvolging van de leverancier' en zijn niet verwerkt in het algemeen klachtenrapport.

In 2022 heeft Het Facilitair Bedrijf op basis van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en de omzendbrief VR/2020/20 van 27 november 2020 de procedures uitgewerkt voor gebruik door de medewerkers van Het Facilitair Bedrijf (intern) en voor gebruik door de klanten (extern). Een verschil tussen de procedures is bijvoorbeeld dat er in de interne procedure voor de medewerkers van Het Facilitair Bedrijf wordt aangeraden om bij een mondelinge klacht de LEO-techniek toe te passen én te registreren in Facilipunt:

- Luisteren: geef je volle aandacht aan de klant. Stel vragen. Herhaal wat je begrepen hebt.
- Erkennen: geef de klant altijd gelijk op het gebied van emoties (ook al ben je het niet eens met de inhoud). Hij heeft immers last van het probleem. Pas daarna werken we aan een oplossing.
- Oplossen: bied een oplossing aan en communiceer die op een duidelijke en verstaanbare manier.

Voor de externe procedure is er een webpagina gemaakt waarin de klant geduid wordt hoe een klacht kan worden ingediend, wat de stappen zijn, wat de doorlooptijden zijn,... Deze webpagina op Vlaanderen Intern is https://www.vlaanderen.be/intern/klachten .

De procedures zijn op het directieoverleg van 7 juni 2022 goedgekeurd, op het uitgebreid directieoverleg met alle teamhoofden toegelicht en verder verspreid binnen Het Facilitair Bedrijf.

Elke klacht die we ontvangen wordt onderzocht door het desbetreffende team/teamhoofd en in de mate van het mogelijke zo gauw mogelijk opgelost. De aanpak is daarom erg divers.

## 2.2 AANTAL KLACHTEN 2022

In 2022 ontving het Facilitair Bedrijf 64 914 werkbonnen. Een werkbon is een vraag tot actie die uitgevoerd dient te worden door een medewerker van Het Facilitair Bedrijf. Deze digitale werkbon bevat de nodige informatie om de melding gemaakt door de klant goed op te lossen. Daarvan zijn er 260 geregistreerd als klacht.

| Jaar | Aantal werkbonnen | Aantal klachten | Percentage klachten |
|---|---|---|---|
| 2022 | 64 914 | 260 | 0,40% |
| 2021 | 52 344 | 117 | 0,22% |
| 2020 | 49 396 | 367 | 0,70% |
| 2019 | 67 895 | 1 664 | 2,45% |
| 2018 | 82 137 | 1 243 | 1,56% |

Het klachtenpercentage blijft op een laag niveau: slechts 4 werkbonnen op de 1000 leiden tot of zijn een klacht.

Het aantal werkbonnen is groter dan in de coronajaren 2020 en 2021. Het aantal klachten verdubbelde zich na 2021, maar zit nog niet op het niveau van 2020 of daarvoor. De toename in 2022 heeft te maken met de klachten over binnenklimaat die wegens sterke afwezigheid op kantoor ten gevolge van corona in 2021 erg laag waren. Daar zal ook de verlaging van de binnentemperatuur in de koudere seizoenen omwille van de hogere energieprijzen mee te maken hebben.

## 2.3 AARD EN AANPAK KLACHTEN 2022

Het Facilitair Bedrijf ontving in 2022 van haar klanten 260 klachten. Onderstaande tabel lijst de aard van de 10 meest voorkomende klachten op. De top 3 bespreken we ook verder.

| Aard klacht | Aantal klachten | Percentage t.a.v. totaal aantal klachten |
|---|---|---|
| Binnenklimaat | 100 | 38% |
| Schoonmaak | 29 | 12% |
| Catering op de werkvloer | 24 | 9% |
| Vergaderzalen en auditoria | 19 | 7% |
| Bedrijfsrestaurant | 11 | 4% |
| Sanitair | 9 | 3% |
| Onderhoud | 8 | 3% |
| Andere Vragen en Klachten | 6 | 2% |
| Toegangsbeveiliging | 5 | 2% |
| Post en verzending | 4 | 1.5% |

Meer dan één derde van de klachten, namelijk 38%, gaat over het binnenklimaat, onder andere de temperatuur (te warm/te koud) in onze gebouwen. In het najaar van 2022 werd de temperatuur van de

verwarming verlaagd tot 19°C om energie te besparen, wat tot een toename van het aantal klachten hierrond heeft geleid. Drie kwart van de klachten met aard binnenklimaat zijn geregistreerd na de ingang van de energiebesparende maatregelen (oktober 2022).

De klachten die over binnenklimaat gaan werden als volgt behandeld: na registratie in Facilipunt ontvangt de klant in principe binnen het uur een bevestiging van registratie. Het uitbatingsteam van het gebouw in kwestie wordt op de hoogte gesteld van de klacht en gaat ter plekke een meting doen. Indien nodig en in samenspraak met de onderhoudsfirma worden zo snel mogelijk de nodige acties ondernomen. De klant wordt nadien geïnformeerd over het verdere verloop van de klacht.

Schoonmaak: We zorgen voor een periodieke schoonmaak in kantoorgebouwen, inclusief niet-administratieve ruimtes zoals kleedkamers, sanitaire ruimtes, refters, keukens, educatieve centra, archiefruimtes, parking, … . We voorzien in de sanitaire ruimtes voldoende benodigdheden zoals handzeep, tissues, handblazers, toiletpapier, afvalbakken, …

Wat we regelmatig zien terugkomen is dat de schoonmaak niet, of niet volgens verwachting is uitgevoerd (niet net genoeg, zeep of tissues niet aangevuld,… ). Ook gaat het over het tijdstip van de schoonmaak die niet volgens afspraak wordt uitgevoerd. Deze klachten worden behandeld door de schoonmaak-verantwoordelijke van het desbetreffende gebouw.

Catering op de werkvloer: hieronder verstaan we de catering (broodjes, lunches, dranken, maaltijdbonnen, …) die men kan bestellen in de grote kantoren en bereid/voorzien worden door onze bedrijfsrestaurants

Net geen 10% van de klachten gaat over catering op de werkvloer, het gaat dan onder andere over broodjes die niet volgens verwachting zijn (te koud, geen mayonaise, …), zaken die soms anders geleverd worden zijn besteld is, het aanbod dat is sommige gebouwen minder uitgebreid is, … Voor al deze klachten wordt er zo snel mogelijk een oplossing gezocht, door team Facilipunt of het lokale catering team. We proberen als dit nog mogelijk is op het moment zelf een oplossing te bieden en soms wordt ook een compensatie geboden.

## 2.4 VERDELING KLACHTEN 2022 PER GEBOUW

In onderstaande tabel bekijken we de klachten per groot gebouw. We ontvingen dit jaar 58 meldingen die niet gebouwgebonden zijn.

Opvallend is dat bij alle gebouwen behalve het Herman Teirlinckgebouw en Grasmarkt, de grootste groep klachten over het binnenklimaat ging. De overige klachten waren telkens heel divers.

Het Arenberggebouw had opvallend veel klachten over het binnenklimaat. Daar was een tijdelijk probleem met de verwarming, dat ondertussen opgelost is. Een ander groot aantal klachten in het Arenberggebouw had verband met het bedrijfsrestaurant van dit gebouw, deze kleine keuken had te kampen met veel afwezigheden, wat ondertussen ook is opgelost.

We zien VAC Gent op de 2e plaats staan qua klachten, waarvan 75% ging over het binnenklimaat. Ook in dit gebouw werd elke klacht onderzocht, de temperatuur werd steeds gemeten en de verwarming aangepast.

Klachten per gebouw (aantal):

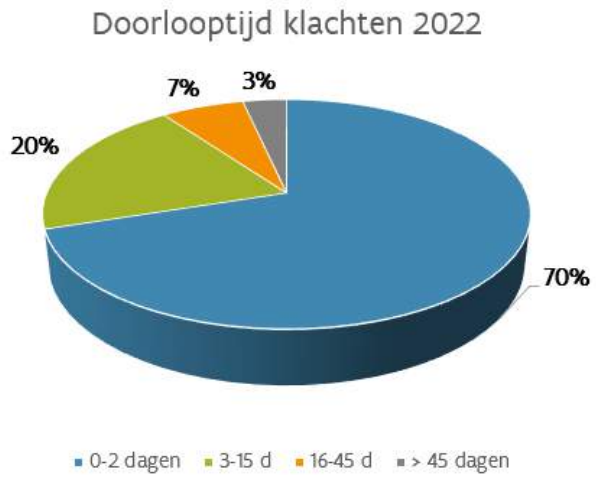
| Gebouw | 2022 | % |
|---|---|---|
| Brussel Arenberg | 42 | 16 |
| VAC Gent - Virginie Lovelinggebouw | 35 | 13 |
| Brussel Herman Teirlinckgebouw | 25 | 10 |
| Schaarbeek Ellips | 23 | 9 |
| Brussel Hendrik Conscience | 18 | 7 |
| Brussel Graaf de Ferraris | 18 | 7 |
| VAC Leuven - Dirk Bouts | 15 | 6 |
| VAC Brugge - Jacob Van Maerlantgebouw | 7 | 3 |
| VAC Antwerpen - Anna Bijnsgebouw | 7 | 3 |
| VAC Hasselt - Van Veldekegebouw | 7 | 3 |
| Grasmarkt | 5 | 2 |
| *Klachten zonder opgegeven locatie* | *58* | *22* |

## 2.5 DOORLOOPTIJD KLACHTEN

Er wordt in het algemeen naar gestreefd om de klachten binnen de twee dagen te beantwoorden. Deze gegevens zijn momenteel niet uit het informatiesysteem te halen. Wel houden we de termijn bij waarbinnen een oplossing aan de klant wordt geboden, die voor een groot deel (70%) ook binnen de twee dagen ligt, terwijl het Bestuursdecreet een termijn vermeldt van 45 dagen waarbinnen de klachten opgelost moeten zijn.

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 gauw opgelost geraken. Dit verklaart waarom een aanzienlijke groep klachten langer dan 2 dagen open staan.

Verdeling klachten volgens doorlooptijd (tijd tussen openen en afsluiten werkbon) in 2022




| 0-2 dagen | 3-15 dagen | 16-45 dagen | > 45 dagen |
|---|---|---|---|
| 182 | 52 | 17 | 9 |
| 70% | 20% | 7% | 3% |



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 921

Klachten die langer dan 45 dagen openstaan zijn een kleine minderheid (9 stuks). Het gaat voor 2022 vaak om klachten uit het Arenberggebouw, waarbij de onderbezetting van de keuken, een te koude omgevingstemperatuur en enkele mobiliteitsproblemen aan de basis lagen. Ook problemen met het niet hoorbaar zijn of ongepland afgaan van het alarmsysteem in het Virginie Lovelinggebouw zijn langdurige klachten.

Naar de toekomst willen we graag een extra tabel voorleggen waar we bekijken hoelang het duurt vooraleer op klachten wordt gereageerd. Dit zou een grote meerwaarde zijn ter verklaring van deze tabel.

## 2.6 WEERGAVE KLACHTEN 2022 PER KLANT

Om de klantentevredenheid te kunnen monitoren is het ook interessant de klanten te rangschikken volgens het aantal klachten.

| Klant | Aantal klachten |
|---|---|
| Departement Cultuur, Jeugd en Media | 40 |
| Agentschap Facilitair Bedrijf | 29 |
| Departement Omgeving | 22 |
| Vlaamse Landmaatschappij | 15 |
| Toerisme Vlaanderen | 13 |
| Opgroeien | 10 |
| Agentschap Digitaal Vlaanderen | 9 |
| Agentschap Wegen en Verkeer | 9 |
| Agentschap voor Natuur en Bos | 8 |
| Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken | 8 |
| Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin | 7 |
| Agentschap Binnenlands Bestuur | 6 |
| Departement Landbouw en Visserij | 6 |
| Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding | 6 |
| Departement Mobiliteit en Openbare Werken | 5 |
| Agentschap Innoveren en Ondernemen | 4 |
| Agentschap Justitie en Handhaving | 4 |
| Agentschap voor Onderwijsdiensten | 4 |
| Agentschap Zorg en Gezondheid | 4 |
| Departement Economie, Wetenschap en Innovatie | 4 |
| Departement Onderwijs en Vorming | 4 |
| Dienst van de Bestuursrechtscolleges | 4 |
| Onroerend Erfgoed | 4 |
| Agentschap Integratie en Inburgering | 3 |
| Agentschap Overheidspersoneel | 3 |
| Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studie-toelagen | 3 |
| Vlaamse Belastingdienst | 3 |
| Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen | 3 |
| GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap | 2 |
| Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek | 2 |
| Opgroeien Regie | 2 |
| Vlaamse Milieumaatschappij | 2 |
| Vlaams Energie- en Klimaatagentschap | 2 |

| | |
|---|---|
| Departement Werk en Sociale Economie | 1 |
| Eigen Vermogen Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek | 1 |
| Kabinet Somers, Kabinet van de viceminister-president van de Vlaamse Regering | 1 |
| Onderwijsinspectie | 1 |
| Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij | 1 |
| Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen | 1 |
| Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap | 1 |
| Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn | 1 |
| Wonen-Vlaanderen | 1 |

De meeste klachten hebben we ontvangen van Departement Cultuur, Jeugd en Media. De helft van de klachten gaan over het binnenklimaat van het Arenberggebouw die geregistreerd werden in december, op dit moment was er een defect aan de verwarming in dit gebouw,

Dat het Facilitair Bedrijf hier zelf hoog scoort heeft een logische reden: de personeelsleden kennen immers de tools (Facilipunt) om klachten te melden en doen dit dan ook plichts- en kwaliteitsbewust. Ook registreren we regelmatig klachten op onze eigen naam die mondeling of via mail door onze klanten gemeld zijn. Deze klachten gaan over heel diverse zaken. We zien geen opvallende pieken.

Personeelsleden van Departement Omgeving hebben ook heel wat klachten geregistreerd, de helft van de klachten gaat over het binnenklimaat van onze gebouwen, het gaat hier over 3 verschillende gebouwen: VAC Gent, VAC Brugge en Graaf De Ferraris.

## 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 klanten proactief bevraagd naar de leveringstermijn of deze goed is gelopen. Bij problemen met de leveringstermijn neemt Het Facilitair Bedrijf 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 door de collega's geregistreerde problemen bij leveranciers.

| Aankooptype | Aantal leveringsproblemen | Percentage van het totaal aantal werkbonnen behandeld per aankooptype |
|---|---|---|
| Bureelbenodigdheden | 293 | 16 % |
| Kledij | 221 | 20 % |
| Machines, Meubilair, Ad hoc en EHBO | 187 | 10 % |
| IT-eindgebruikers | 49 | 2 % |
| Documentatie | 27 | 4 % |
| Mobiele telefonie | 5 | 0 % |
| Multifunctionele printers | 1 | 1 % |
| Team Mondmaskers | 1 | 1 % |
| TreinTramBus | 1 | 1 % |

In 2022 gaat het om 785 issues. Dit is eerder een indicator rond kwaliteitsopvolging dan rond klacht en maakt deel uit van de end-to-end dienstverlening van het Facilitair Bedrijf.

Dat de bureelbenodigdheden op de eerste plaats staan is ons niet onbekend, de hoofdleverancier 'Staples' kent op dit moment problemen bij de levering van materialen, ze werken veel met deelleveringen. Er wordt samen met hen bekeken hoe we deze deellevering best communiceren naar onze klanten.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 923

Voor kledij hebben we regelmatig stukken die niet de correct (maat/kleur/model) zijn en daardoor teruggestuurd moeten worden. Ook hebben de leveranciers veel problemen mijn hun voorraden waardoor ze werken met deelleveringen, ook met hun wordt bekeken hoe dit beter gecommuniceerd kan worden.

Onder het aankooptype machine, meubilair, ad hoc en EHBO hebben we heel wat bestellingen van bureaustoelen. Door het succes van die raamcontract kan de leverancier de bestellingen niet volgen en is het niet altijd duidelijk wanneer deze aankopen geleverd zullen worden. Ook met deze leverancier werd contact opgenomen.

# 3 AUDIT VLAANDEREN

Aantal klachten: 1

Datum ontvangst klacht: 12/06/2022

Datum antwoord op klacht: 01/07/2022

Klager had in 2012, 2016 en 2022 bij Audit Vlaanderen meldingen gemaakt van mogelijke onregelmatigheden bij een entiteit van de Vlaamse overheid.

De klacht in 2022 betrof de beslissing van Audit Vlaanderen om na vooronderzoek geen verder gevolg te geven aan deze melding.

De voorzitter heeft deze klacht onderzocht en kwam tot de conclusie dat Audit Vlaanderen het vooronderzoek heeft uitgevoerd conform de interne procedures van Audit Vlaanderen en de van toepassing zijnde professionele normen en standaarden van het auditberoep en dat het voorwerp van de "melding/klacht" in se een juridisch geschil betreft dat in voorkomend geval in een rechtbank dient te worden beslecht en uiteraard niet de finaliteit is van een interne auditfunctie.

Dit werd ook als dusdanig geantwoord aan de klager.

# 4 DEPARTEMENT KANSELARIJ EN BUITENLANDSE ZAKEN

DKBUZA registreerde in 2022 één klacht. De klacht werd per email ontvangen. De klacht werd nauwgezet en spoedig opgevolgd en beantwoord in een brief aan de klager. In de antwoordbrief werd heel concreet ingegaan op en opvolging gegeven aan de bekommernissen van de klager. De klager is een projectpartner bij een project van ontwikkelingssamenwerking. Het betreffende project van ontwikkelingssamenwerking werd door DKBUZA beëindigd. De klacht was ontvankelijk en werd door de in de antwoordbrief geboden hulp opgelost. De goede betrekkingen met de klager blijken ook uit interactie tussen de klager en DKBUZA die sindsdien volgde.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 925

# 5 AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) beschikt over een onafhankelijke klachtendienst die ingebed is binnen de afdeling Personeel en Organisatie (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.

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.

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 en er was geen enkele klacht corona gerelateerd.

De voorbije 2 jaren is het takenpakket van ABB gevoelig uitgebreid. Naast de reguliere taken zoals verankerd in het oprichtingsbesluit van het agentschap, speelt ABB steeds meer een transversale en interbestuurlijke rol. Voorbeelden: de coördinerende rol in het kader van de coronacrisis en de opvang van Oekraïense vluchtelingen en de coördinatie en opvolging van diverse relancemaatregelen en nieuwe financieringsstromen (subsidies en premies), o.m. in het kader van het relanceplan Vlaamse Veerkracht maar ook daarbuiten (o.a. energie- en klimaatacties, zomerscholen, radicalisering, …). Eveneens vond de Informatie- en screeningsdienst op de lokale geloofsgemeenschappen in 2021 een plaats binnen het agentschap. Al deze bijkomende opdrachten vertalen zich voorlopig wel niet in een stijging van het aantal klachten tegen de werking van het agentschap. In tegendeel, in globo is er zelfs een lichte daling.

## 5.1 KLACHTEN IN 2022 BEHANDELD DOOR DE KLACHTENDIENST VAN HET AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

In 2022 werden een 5-tal klachten, die gericht waren tegen het agentschap (>< 7 klachten in 2021), behandeld of verder opgevolgd door de klachtendienst. Hierna volgt een korte analyse van deze klachten en de eventuele leerpunten voor de organisatie:

1. Een gemeenteraadslid diende klacht in tegen ABB omdat hij na 4 maanden nog geen antwoord had ontvangen tegen een door hem ingediende klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht. Intern onderzoek bracht aan het licht dat de klacht wegens een technisch-administratieve fout niet correct was geregistreerd in het dossierbegeleidingssysteem, waardoor de klacht nog niet werd toegewezen aan een dossierbehandelaar. Na contactname door de klachtendienst met de inhoudelijk bevoegde afdeling is de klacht alsnog onmiddellijk in behandeling genomen.

2. Ook een ontslagen uitzendkracht bij een gemeente in de Vlaamse Rand diende klacht in tegen ABB omwille van het uitblijven van een antwoord op een anderhalve maand eerder ingediende klacht over pestgedrag en andere wantoestanden binnen de gemeente. Na contactname met de inhoudelijk bevoegde afdeling van het agentschap bleek dat de gouverneur wel degelijk een antwoord per gewone brief aan betrokkene had bezorgd. De klachtendienst bezorgde de klager opnieuw een kopie van deze brief.
3. Een personeelslid van een andere Vlaamse overheidsdienst legde klacht neer tegen de voortijdige beëindiging van een ervaringsstage bij ABB in het kader van een herplaatsingsprocedure. De klachtendienst fungeert evenwel niet als beroepsinstantie en beschikt evenmin over enige bevoegdheid op het vlak van individueel personeelsbeheer t.a.v. personeelsleden die onder het toepassingsgebied van het Vlaams personeelsstatuut (VPS) ressorteren en verwees de klager door naar het Herplaatsingsbureau van het Dienstencentrum Talent van het Agentschap Overheidspersoneel voor meer informatie over de eventuele mogelijke stappen die de klager verder zou kunnen ondernemen.
4. Een personeelslid van het eigen agentschap dat voltijds met vakbondsverlof was, legde klacht neer bij de klachtendienst van ABB omdat een vacature in een bevorderingsgraad bij het agentschap niet persoonlijk aan hem was bekendgemaakt. Dit gebeurde volgens zijn informatie wel aan andere personeelsleden die aan de voorwaarden voldeden, naast een algemene publicatie op de website www.werkenvoorvlaanderen.be. Deze gang van zaken is volgens de klager niet in overeenstemming met het VPS. Hij vroeg om hem alsnog het vacaturebericht en het selectiereglement toe te sturen, zodat ook hij nog tijdig zijn kandidatuur zou kunnen stellen. Omdat het hier een selectieprocedure betreft en het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) de bevoegde selector is en bovendien bevoegd is voor een correcte interpretatie van het VPS, waarop de klager zich in zijn klacht beroept, werd de klacht voor verdere behandeling overgemaakt aan de klachtendienst van AgO.
5. Drie kerkfabrieken kaartten bij het agentschap bijna gelijktijdig, de ene rechtstreeks, de andere twee via hun gemeentebestuur, de moeilijkheden aan die zij ondervinden in de relaties met ABB bij de afhandeling van investeringsdossiers, waardoor één van hen zelfs de nodige subsidiëring is misgelopen omwille van een procedurefout. Maar de fout lag hier bij het kerkbestuur zelf: doordat het kerkbestuur de opdracht tot uitvoering van de werken reeds contractueel had afgesloten vooraleer er een vaste belofte van subsidie was verleend, heeft het bestuur de subsidievoorwaarden geschonden. Dit werd aan het betrokken kerkfabriek meegedeeld. ABB zet in zijn briefwisseling aan de kerkbesturen die specifieke voorwaarde steeds in het vet om de kerkbesturen hierop te wijzen. Met de andere twee kerkbesturen en het betrokken gemeentebestuur werd verder overleg gepleegd.

   Opvolging van een leerpunt door de organisatie: Op voorstel van de inhoudelijk bevoegde afdeling zal ABB vermelde subsidievoorwaarde voortaan in het vet boven de handtekening van de minister plaatsen in de briefwisseling met de kerkbesturen, zodat die belangrijke voorwaarde nog meer in het oog springt. ABB zal tevens de kerkfabrieken zelf actiever betrekken bij de afhandeling van investeringsdossiers. Nu verlopen die contacten meestal via de ontwerper.

ABB werd ook de voorbije jaren meer dan voorheen 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 dossierbegeleidingssysteem van het agentschap in 2022 16 personen (>< 19 in 2021) 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 en in 2022 4 maal, maar zoals na onderzoek bleek, telkens onterecht. Het agentschap heeft in één concreet dossier van een niet aflatende klager met instemming van de Vlaamse Ombudsman geantwoord dat indien de klager geen nieuwe elementen aanbrengt, het agentschap de klacht als afgehandeld beschouwd en niet verder zal ingaan op de aanhoudende mails.

ABB stelt de voorbije drie jaren eveneens een sterke stijging vast van het aantal klachten waarvoor het agentschap niet bevoegd is (211 in 2020, 320 in 2021 en 334 in 2022). Het directiecomité heeft in zijn

vergadering van 7 december 2022 hierover een intern rapport besproken dat de analyse bevat van het aantal en soort klachten dat verkeerdelijk bij de toezichthoudende overheid (gouverneur, minister) en het agentschap terecht komt, over welke materies het gaat en welke instanties dan mogelijks wel bevoegd zijn om deze klachten in behandeling te nemen. Daarbij is er gezocht naar een verklaring voor de toename en is een eerste voorstel van oplossing geformuleerd op korte en lange termijn. Voor de concrete cijfers wordt verwezen naar de afzonderlijke rapportering aan de Vlaamse Ombudsman over het bestuurlijk toezicht *(cf. infra)*.

Ook de klachtendienst van ABB ontvangt zelf soms klachten over aangelegenheden of entiteiten waarvoor de klachtendienst niet bevoegd is. 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 II.78, eerste lid van het Bestuursdecreet)* of Vlaamse Ombudsdienst (indien de bevoegde dienst niet gekend is). In 2022 ontving de klachtendienst 9 van dergelijke klachten (>< 4 in 2021).

## 5.2 KLACHTEN IN 2022 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 *(cf. supra)*. 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 2022 behandelde ABB 1063 dergelijke klachten (1108 in 2021) (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 nog melding van 12 'herinneringen' (11 in 2021) die ABB ontving omwille van:

- het uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (8 herinneringen) (7 in 2021) op een totaal van 5191 ontvangen adviesvragen (6007 in 2021);
- het uitblijven (> 3 maanden) van een antwoord op een klacht (4 herinneringen) (eveneens 4 in 2021). *(cf. supra)*

Het agentschap bood telkens zijn verontschuldigingen 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 (idem in 2021) een herinnering aan nog openstaande facturen waarvan de betalingstermijn overschreden

was. Sommige van deze facturen moesten evenwel door Het Facilitair Bedrijf of door het Agentschap Overheidspersoneel worden vereffend. ABB betaalde de andere facturen zodra de financiële dienst alle nodige bewijsstukken in zijn bezit had.

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, Lokale Besluiten en geLinkte Open Data, BBC-data & analyses, Mandatendatabank, ...). Ook in de mailboxen verbonden aan deze kanalen, worden regelmatig mails gepost (30-tal in 2022 >< 40-tal in 2021) over vooral technische problemen, foutmeldingen, verkeerde of niet werkende links of mailadressen, niet ontvangen gegevens, onduidelijkheden, achterhaalde of ontbrekende informatie, tegenstrijdigheden en vergissingen, naast soms kritische vragen (1 in 2022) en suggesties tot aanpassing van de site of toepassing (8 in 2022 >< 11 in 2021). 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 929

# 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 klachten.digitaal@vlaanderen.be kan gelijk wie klachten naar Digitaal Vlaanderen versturen. De afdeling Kanalenoplossingen beheert sinds 19 mei 2022 de mailbox gekoppeld aan dit e-mailadres. Omdat in deze klachtenmailbox voornamelijk inhoudelijke vragen terechtkwamen, werd besloten om de e-mails rechtstreeks bij de voorlichters 1700 AV te laten aankomen. Als de e-mails een klacht inhouden, dan kunnen de voorlichters de e-mails escaleren naar de Klachtencoördinator Digitaal Vlaanderen. De Klachtencoördinator Digitaal Vlaanderen registreert alle klachten in een klachtenregister.

De publieksgerichte kanalen vlaanderen.be, Mijn Burgerprofiel en Contactcenter 1700 zijn voor burgers, bedrijven en organisaties het meest zichtbaar. Deze kanalen, in centraal beheer bij de afdeling Kanalenoplossingen, leveren daarom de overgrote meerderheid van de klachten op. Deze klachten bereiken ons meestal via de algemene contactkanalen van Contactcenter 1700 en worden in hetzelfde centrale klachtenregister opgenomen.

De andere afdelingen leveren vooral producten en diensten aan andere overheidsdiensten.

- De afdeling Kanalenoplossingen behandelde 83 klachten.
- De afdeling Portfolio en Accountmanagement behandelde 1 klacht. Deze klacht werd ook opgenomen in het klachtenregister van de afdeling Kanalenoplossingen.

2022 stond deels nog in het teken van de covid-pandemie. In de eerste 2 maanden van 2022 zorgde de centrale rol van Digitaal Vlaanderen in de uitgave van COVID-certificaten nog voor een aantal klachten. Sinds 7 maart 2022 gold het covid-certificaat niet langer als Covid Safe Ticket (CST) in België. Het wegvallen

van deze CST-maatregel leidde vanaf dat moment tot een aanzienlijke daling van het aantal klachten aan Digitaal Vlaanderen gericht in vergelijking met het voorgaande jaar.

## 6.3 KLACHTEN 2022

In 2022 kwamen ongeveer 1.072.000 contacten op de 1700 kanalen binnen, ongeveer 20% minder dan in 2021.
Naast de permanente sectorale lijnen die door diensten rechtstreeks met het contact center worden georganiseerd zijn ook volgende specifieke ondersteuningen verder door Digitaal Vlaanderen gecoördineerd, waarvoor we de klachten binnen onze dienst onderzoeken:

de Helpdesks Vaccinaties en Covid-certificaten werden verder ondersteund voor vragen naar aanleiding van nieuwe vaccinatiecampagnes in voor- en najaar.

Vanaf november werd ook een nieuwe lijn 0800 61 106 opgezet voor specifieke vragen van mensen die een brief kregen dat ze in aanmerking komen voor een jobbonus.

Meer statistische informatie over Vlaanderen.be en 1700 is te vinden op:

https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/relatie-overheid-en-burger/contacten-en-bereikbaarheid-vlaanderenbe-en-contactcenter-1700

In 2022 ontvingen Digitaal Vlaanderen 83 klachten in totaal. Dit is een daling met 39 % t.o.v. 2021 toen we 137 klachten noteerden. 27% van de klachten in 2022 had met covid te maken. In 2021 was dat nog 53%.

### 6.3.1 Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandeltijd

| Kanaal ontvangst klachten | Aantal klachten |
|---|---|
| rechtstreeks via contactcenter/burger | 30 |
| via de Vlaamse Ombudsdienst | 27 |
| via een andere dienst | 26 |
| **Totaal** | **83** |

De behandeltijd van de klachten in 2022 was gemiddeld 4 dagen.

- 55% van de klachten werd dezelfde dag of de dag erna al behandeld.
- 15 % van de klachten werd binnen 2 tot 3 dagen behandeld.
- 30 % van de klachten had meer onderzoek nodig, wat leidde tot een langere behandeltijd. De langst nodige behandeltijd was 30 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 (eenvoudige en duidelijketaal, persoonlijke, empathische toon).”



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 931

### 6.3.2 Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

Van de 83 klachten die de afdeling Kanalenoplossingen ontving, werden 61 klachten beoordeeld op ontvankelijkheid en gegrondheid. 8 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.

| Beoordeling klacht | Aantal klachten |
|---|---|
| Ontvankelijk en gegrond | 25 |
| Ontvankelijk en deels gegrond | 7 |
| Ontvankelijk en niet gegrond | 21 |
| Ontvankelijk en niet ten gronde beoordeeld | 8 |
| Onontvankelijk | 22 |
| **Totaal** | **83** |

Ontvankelijke klachten

Van de 61 klachten die ontvankelijk waren, bleken:

- 25 klachten gegrond voor de werking van 1700
- 7 klachten deels gegrond
- 21 klachten waren ongegrond
- 8 klachten niet ten gronde te beoordelen

Van de 32 gegronde en deels gegronde klachten zijn er 6 te linken aan covid; dit komt neer op 19%. Van de 8 niet ten gronde te beoordelen klachten zijn er 3 te linken aan de covid.

De klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

Onontvankelijke klachten

22 klachten aan de afdeling Kanalenoplossingen bleken na onderzoek onontvankelijk.

1 klacht over 1700 was onontvankelijk omdat de burger zijn klacht anoniem indiende. De 21 andere onontvankelijke 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 1 geval werd de burger aangeraden om contact op te nemen met het testcentrum.

| Dienst | Aantal klachten |
|---|---|
| Onroerende voorheffing | 3 |
| Vlabel- Verkeersbelasting | 4 |
| Vlabel-Registratiebelasting | 1 |
| Agentschap Innoveren en Ondernemen | 1 |
| Het Facilitair Bedrijf | 3 |
| Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning | 1 |
| Federale Overheidsdienst Volksgezondheid | 3 |
| Federale Overheidsdienst Financiën | 1 |
| Sciensano | 3 |
| Labo | 1 |
| **Totaal** | **21** |

Beoordeling van de 61 ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm

| Ombudsnorm | Aantal klachten |
|---|---|
| Doeltreffende algemene informatieverstrekking | 18 |
| Correcte bejegening | 14 |
| Vlotte bereikbaarheid | 4 |
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid | 3 |
| Gelijkheid en onpartijdigheid | 1 |
| **Totaal** | **40** |

Opmerking: in 2022 ontvingen we geen meldingen of klachten die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit.

De meerderheid van de klachten die we in 2022 ontvingen op 1700 kunnen ondergebracht worden in de 3 volgende categorieën van Ombudsnormen die geschonden werden:

- Correcte bejegening: klantvriendelijkheid, begrips- en respectvol beantwoorden van vragen.
- Doeltreffende algemene informatieverstrekking: correcte en volledige informatie op maat van de burger verstrekken.
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: binnen een redelijke termijn vragen beantwoorden, dossiers behandelen en premies uitkeren en een duidelijke transparante communicatie daarover uitvoeren.

### 6.3.3 Klachten over de bereikbaarheid van nr. 1700

In 2022 was er 1 formele klacht over de bereikbaarheid van het gratis nummer die we als gegrond beschouwden.

Een burger ontving de brief over de jobbonus. Hij probeerde op 13/12/2022 aan te melden op Mijn Burgerprofiel om zijn rekeningnummer door te geven. Hij kon niet aanmelden, omdat hij zogezegd minderjarig was. Hij belde vervolgens naar het nummer 0800 61106, stond 20 minuten in wacht, maar kreeg niemand aan de lijn. Hij belde naar 1700; na 7 minuten zonder reactie belde hij opnieuw naar 0800 61106 waar hij alweer 10 minuten wachtte zonder reactie. De burger vond dit schandalig. Hij vroeg zich af of het de bedoeling was dat niemand de jobbonus effectief kon krijgen. Hij wenste teruggebeld te worden om hem uit te leggen hoe hij de jobbonus verkrijgen kon. Hij kaartte ook aan dat de Vlaamse overheid zijn rekeningnummer al lang had. Hij verzond zijn klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: Op 13/12/2022 was het heel druk op de nummers 0800-61106 en 1700 door de vele vragen over de jobbonus.

Acties: We verzonden eerst een e-mail naar de burger waarin we aangaven dat er een tijdelijk probleem was bij Mijn Burgerprofiel waardoor hij de melding kreeg dat hij minderjarig was en aldus niet aanmelden kon. Dit probleem was inmiddels opgelost, aanmelden op Mijn Burgerprofiel was opnieuw mogelijk. We vroegen aan de burger om nogmaals aan te melden. We lieten hem ook weten dat het op bepaalde momenten heel druk was op de nummers 0800-61106 en 1700 en vroegen hem naar de datum en het tijdstip wanneer hij naar deze nummers belde. We belden nadien naar de burger om te vragen of het aanmelden lukte, wat inderdaad kon. We verontschuldigden ons voor het technisch probleem en voor de onbereikbaarheid van onze 2 telefoonnummers.

In 2022 voldeed 1700 niet aan de bereikbaarheidsnormen die ze nastreeft: de gemiddelde bereikbaarheid voor oproepen haalde geen enkele maand de vereiste 95%. Gemiddeld strandde de bereikbaarheid voor oproepen op 92,37%. Ook bij chat (bereikbaarheid gemiddeld 87,64% in plaats van de verwachte 92%) en e-mail (slechts gemiddeld 76,61% van de e-mails kon binnen2 werkdagen behandeld worden) moesten mensen regelmatig langer wachten op een vrije voorlichter of een antwoord. De gemiddelde bereikbaarheid in 2022 haalde in totaal 90,28%.

De inschatting van te verwachten aantallen contacten was bovendien bijzonder moeilijk op de Helpdesk Vaccinaties. In de waakfases was het niet steeds makkelijk in te schatten welke Helpdesks van lokale vaccinatiecentra wanneer bereikbaar bleven en dat bemoeilijkte de dienstverlening centraal. Nu de lokale vaccinatiecentra sluiten eind 2022 hebben we met het Agentschap Zorg en Gezondheid afgesproken de beide Helpdesks Vaccinaties en COVID-certificaten tot 1 centrale helpdesk te fusioneren voor de resterende vragen. De lokale vaccinatiecentra mogen op hun eigen helpdesk naar dit nummer 078 78 78 50 verwijzen in hun sluitingsboodschap.

We hielden rekening met een verwachte toestroom van vragen over Mijn Verbouwpremie en verbouwlening vanaf begin oktober op 1700 en gaven hiervoor opleidingen aan een extra groep voorlichters. Deze voorlichters werden ook ingezet op een drukke BIS-beurs in Gent om mensen te helpen bij hun aanvraag. Deze nieuwe maatregel zorgde voor meer dan 16.000 contacten in het laatste kwartaal van 2022.

Ook voor de jobbonus werd een grote groep extra voorlichters gezocht vanaf november om het nieuwe 0800 61 106 nummer te bemannen. Op dit specifieke nieuwe nummer kwamen op anderhalve maand meer dan 90.000 contacten binnen, waarvan er meer dan 75.000 konden opgenomen worden.

We merkten het afgelopen jaar een hoger verloop bij de groep voorlichters bij onze opdrachtnemer en een moeizamer aanvulling met nieuwe mensen. Dat maakt planning en het halen van de bereikbaarheids-KPI 's moeilijker. We dringen bij onze opdrachtnemer aan om zo veel als mogelijk te blijven inzetten op een duurzaam personeelsbeleid en acties om personeelsretentie te verhogen.

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 onvoorspelbare pieken konden we deze functie in het afgelopen jaar op de COVID-lijnen niet activeren en konden we deze op de nieuwe infolijn voor jobbonus ook niet permanent volhouden op het einde van het jaar, aangezien we de belofte terug te bellen binnen 2 werkdagen voor deze vragen door grote drukte niet altijd konden inlossen.

Hieronder volgt het overzicht van de 32 gegronde en deels gegronde klachten.

### 6.3.4 1700-ondersteuning voor de thema's van Vlaamse Belastingdienst: 10 klachten

Het gaat om 4 klachten over verkeersbelasting, 5 over onroerende voorheffing en 1 over erfbelasting.

<u>4 klachten over de verkeersbelasting (VKB)</u>

7. Een burger belde naar 1700 voor een vraag over de verkeersbelastingen van zijn partner. Hij werd te woord gestaan door een medewerker die hem onvriendelijk had behandeld alsof hij iemand was die altijd te laat betaalde - wat niet het geval was. De medewerker zou de verbinding hebben verbroken zonder verwittiging. De burger contacteerde de Klachtendienst Financiën.

   **Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden 2 gesprekken. In het 1ste gesprek meldde de burger dat hij een herinnering had ontvangen voor verkeersbelastingen aanslagjaar 2021, maar dacht al betaald te hebben. De voorlichter vroeg naar het kohierartikel en om alvast even de laatste betalingen aan Vlabel na te kijken. Samen overliepen ze de mededelingen (die waren van 2020 en 2019). Vervolgens vroeg deze voorlichter ook het RRN op van de burger en schakelde de burger dan door naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst. Dit was een correct gesprek. In het 2de gesprek wenste de burger klacht in te dienen en zei hij dat hij onbeschoft te woord was gestaan. De burger kwam bij dezelfde voorlichter uit die het gesprek daarop vroegtijdig afsloot, wat niet gepast was.

   **Acties:** We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën, vroegen om ons bij de burger te verontschuldigen voor de houding van de voorlichter die op zijn houding aangesproken werd.

8. Een burger wilde weten wanneer hij de terugbetaling van verkeersbelasting kreeg. Hij belde naar 1700. Hij diende nadien klacht in bij de Klachtendienst Financiën omdat de 1ste medewerker hem betichtte van liegen en de 2de medewerker (boekhouding Vlabel) hem het gevoel gaf dat de afbetaling van zijn K.I. een gunst was en dat hij zich maar moest schikken.

   **Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek met de voorlichter: de voorlichter had zijn antwoord anders kunnen formuleren, hij stelde inderdaad in vraag wat de burger zei. De voorlichter baseerde zijn antwoord echter op de werkwijze bij Vlabel. De burger had de laatste brief die hij kreeg evenwel niet bij de hand en kon dus niet zeggen



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 935

of het een aanslagbiljet was of ontheffing. De VKB-voorlichter schakelde de burger vervolgens wel correct door naar het Vlabel-backoffice.

**Acties:** We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën.

**Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

9. Een anderstalige burger belde naar 1700 voor zijn vraag over verkeersbelasting. De burger vond het antwoord van de medewerker over 'appelen en peren' niet OK. De medewerker gaf blijkbaar ook de opmerking dat de burger op 'zijn paard' zat. De burger belde opnieuw naar 1700 om een klacht tegen de medewerker in te dienen.

   **Analyse:** We contacteerden de In2com-kwaliteitsverantwoordelijken bij In2com. Uit het gesprek bleek dat de burger wilde weten of het kon zijn dat de verkeersbelasting van een motor hoger was dan die van een wagen waarop de voorlichter antwoordde dat dit kon afhankelijk van de motor. De burger zei vervolgens dat een motor dus duurder was dan een hybride wagen, waarop de voorlichter antwoordde dat hij appelen met peren vergeleek. Toen de burger aangaf dat hij met deze bemerking niet akkoord ging, zei de voorlichter inderdaad dat hij op zijn paard zat. De voorlichter heeft dan geduldig en vriendelijk meegedeeld dat de belasting inverkeerstelling (BIV) éénmalig was en dat verkeersbelasting zelf wel jaarlijks geïndexeerd werd.

   **Acties:** We bezorgden aan de burger feedback over het gesprek, verontschuldigden ons voor de houding van de voorlichter en lieten weten dat de voorlichter aangesproken werd op zijn gedrag. 1700.

10. Een Engelstalige burger had een vraag over verkeersbelasting; hij belde naar 1700. Hij verstuurde nadien een e-mail naar Vlaamse Ombudsdienst omdat de medewerker zei dat hij geen Engels sprak en de verbinding verbrak. Hij begreep niet dat de medewerker die voor de overheid werkte geen Engels kende, ging niet akkoord met de medewerker zijn houding en vroeg om maatregelen te nemen.

    **Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. De burger kwam terecht bij een voorlichter die hem liet weten dat hij enkel Nederlands sprak en zei dat hij moest terugbellen met iemand die Nederlands sprak, de voorlichter excuseerde zich. De burger herhaalde zijn vraag. De voorlichter herhaalde zijn antwoord, excuseerde zich en verbrak dan de verbinding.

    **Acties:** We belden naar de burger en vroegen via e-mail een afbetalingsplan voor de burger aan. We gaven de burger ook mee dat onze voorlichters niet geacht waren Engels te kennen, maar het gesprek wel niet zelf mochten onderbreken.

    **Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

## 5 klachten over de onroerende voorheffing (OV)

1. Een burger had een laatste herinnering voor onroerende voorheffing ontvangen, maar nooit het originele aanslagbiljet. Hij wenste zijn aanslagbiljetten terug op papier zoals voorheen. Hij zou niet zelf zijn eBox geactiveerd hebben. Hij belde naar 1700. Er ontstond een discussie over het al dan niet activeren van de eBox tussen hem en de medewerker. De burger belde opnieuw naar 1700 en kwam bij dezelfde medewerker terecht waarop de discussie verder ging. De medewerker verbrak de verbinding. De burger belde een 3de keer naar 1700 om zijn klacht over de medewerker te uiten.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. De voorlichter ging tot tweemaal toe zwaar in de fout. In plaats van een discussie met de burger aan te gaan had de voorlichter sneller de info moeten geven over bezwaar indienen als de burger niet akkoord ging met eventueel aangerekende nalatigheidsinteresten wegens het niet-ontvangen van het originele aanslagbiljet. Wilde de burger zijn aanslag per post ontvangen, dan moest hij zijn eBox opnieuw deactiveren. De voorlichter had ook duidelijk moeten vermelden dat dan alle overheidsdiensten hun documenten opnieuw per post zouden versturen. Deze voorlichter wenste zijn naam niet te geven en verbrak zelf de verbinding.

Acties: We contacteerden de burger telefonisch en verstuurden nadien nog een e-mail met uitleg over het uitzetten van de eBox; wat de burger kon doen bij problemen met itsme en hoe hij een afbetalingsplan aanvragen kon. We verontschuldigden ons voor de slechte houding van de voorlichter. De voorlichter werd op de verkeerde houding aangesproken en kreeg coaching.

2. Een burger belde op 24 en 25/02/2022 naar 1700 met een vraag over onroerende voorheffing. 2x gaf hij zijn gsm-nummer door met de vraag hem terug te contacteren evenwel zonder resultaat. De burger vond het een schande dat hij niet werd teruggebeld. Hij verstuurde een klacht naar de Klachtendienst Financiën.

   Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken vonden de verzoeken om een call-back terug. De afdeling Kanalenoplossingen en het contact center hadden de afspraak gemaakt om op 26/02/2022 extra in te zetten op terugbelafspraken aangezien er een achterstand hierin was opgemerkt. Er was nl. grote drukte bij 1700 naar aanleiding van de verzending van grote hoeveelheden herinneringen onroerende voorheffing. De voorlichter belde op zaterdag 26/02/2022 naar het telefoonnummer dat de burger op 25/02/2022 had opgegeven. Er ontbrak evenwel een cijfer (0) in het opgegeven telefoonnummer waardoor deze voorlichter de burger niet via de automatische opbelfunctie kon bereiken en de oproep afsloot met “niet meer terugbellen”. Voorlichters konden het telefoonnummer geregistreerd voor een terugbelafspraak niet zelf aanpassen (technisch issue). Uit verder onderzoek bleek dat de burger op beide dagen hetzelfde telefoonnummer met een ontbrekend cijfer doorgaf om naar terug te bellen.

   Acties: We bekeken het technisch issue en lichtten de In2com-coaches vervolgens in. Zij gaven op hun beurt aan de voorlichters extra briefing hoe ze bij een terugbelafspraak met een onvolledig telefoonnummer een uitgaande oproep kunnen toevoegen, het telefoonnummer er dan juist inzetten zodat ze de burger wél kunnen terugbellen. We lichtten de Klachtendienst Financiën in.

   Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

3. Een Franstalige burger ontving een zeer laat aanslagbiljet voor de onroerende voorheffing 2019 voor hem en zijn ex-partner. De burger had 3 keer naar 1700 gebeld en kreeg daarbij 3 keer een verschillend advies waardoor hij nu extra kosten had.

   De burger was verbaasd dat hij om de een of andere reden nog een extra aanrekening van 286,57 euro voor dezelfde onroerende voorheffing van 2019 ontving; zijn ex-partner ontving een nog groter bedrag om te betalen. Hij was nooit op de hoogte gebracht van deze extra kosten; hij wist niet eens waar ze betrekking op hadden.

   De burger verstuurde een klacht naar de Klachtendienst Financiën waarbij hij aangaf dat hij het 1700-nummer niet meer wenste te bellen. Hij bezorgde hierbij ook een weergave van de gesprekken. De burger had de gesprekken opgenomen zodat hij een bewijs had van wat hem werd aangeraden:

- Gesprek 1: De medewerker raadde aan om bezwaar aan te tekenen tegen de onroerende voorheffing en om een nieuw aanslagbiljet te vragen in 2 delen, te betalen door hem en zijn ex-partner en zijn deel niet te betalen zonder het nieuwe aanslagbiljet en de nieuwe mededeling te hebben ontvangen.
- Gesprek 2: Aangezien de burger niets ontvangen had, belde hij opnieuw naar 1700. De medewerker vertelde hem dat hij de totale som van 918,39 euro moest betalen en dat hij aan Vlabel terugbetaling van het door zijn ex-partner te betalen deel moest vragen, wat meer dan een jaar kon duren.
- Gesprek 3: Bij het 3de telefoontje vertelde de medewerker hem dat hij nooit een gesplitste rekening zou ontvangen aangezien hij de hoofdontvanger was en dat hij en zijn ex-partner gewoon hun respectieve helften moesten betalen, wat ze ook deden.

**Analyse:** De in2com-kwaliteitsverantwoordelijken vonden in de CRM 2 gesprekken terug.

- Gesprek 1: Dit gesprek op 29/04/2022 was niet meer te beluisteren.
- Gesprek 2: Tijdens het gesprek op 13/05/2022: had de OV-voorlichter meegegeven dat er geen opsplitsing moest gebeuren als beide partijen kunnen betalen > deze info was niet in de scripts opgenomen. Deze voorlichter had zich bovendien niet gehouden aan de instructie voor vragen bij echtscheiding = doorschakelen naar het Vlabel-backoffice.

**Acties:** De In2com kwaliteitsverantwoordelijke maakte een coachingplan voor de betrokken voorlichter en stuurde een algemene e-mail uit naar de voorlichters om steeds de instructies te lezen. We lichtten de Klachtendienst Financiën in; vroegen om ons te verontschuldigen voor het foute handelen van de voorlichter.

4. Een burger had een vraag over zijn aanslagbiljet, hij belde naar 1700. De burger kwam eerst uit bij een voorlichter verkeersbelasting die hem doorschakelde naar een voorlichter onroerende voorheffing. Deze 2e voorlichter was volgens de burger onbeschoft en zou het gesprek brutaal verbroken hebben; de voorlichter wou zijn achternaam niet zeggen om privacyredenen terwijl dit volgens de burger geen inbreuk betekende op de wetgeving inzake privacy. Hij contacteerde de Klachtendienst Financiën.

   **Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. De betrokken voorlichter had de burger aanvankelijk wel goed geholpen. Op het einde van het gesprek vroeg de burger inderdaad naar de achternaam van de voorlichter en gaf die terecht mee dat dit om privacyredenen niet moest. De burger vond dit echter 'gezever' / 'overroepen'. Hij bleef hierop doorgaan waarop de voorlichter het gesprek na 8 minuten afsloot.

   **Acties:** We boden aan de burger onze verontschuldigingen voor de houding van de voorlichter aan. We bevestigden evenwel dat onze voorlichters uit respect voor hun privacy niet verplicht waren om hun achternaam mee te geven. De Team Supervisor nam het gesprek op met de voorlichter.

   **Conclusie**: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

5. Een burger ontving een herinnering omdat er geen betaling geschiedde nà het versturen van het aanslagbiljet via de eBox. De burger ging niet akkoord met de intresten, hij belde naar 1700. De

burger nam vervolgens contact op met de Klachtendienst Financiën omdat hij niet tevreden was over het gesprek.

**Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. Het was echt geen goed gesprek tussen de burger en de voorlichter.

**Acties:** We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën die de burger informeerde. De voorlichter kreeg een coachingplan.

1 klacht over de registratiebelasting (REG)

1. Een burger ontving een aanslagbiljet voor de registratie van een bankgift. Hij was van mening dat het aangerekende bedrag te laag was. Er werden drie aandelen niet meegenomen in de berekening. Hij belde naar 1700. Omdat hij zowel van 1700 als van de FOD Financiën telefonisch verkeerd geïnformeerd zou zijn, contacteerde hij de Klachtendienst Financiën.

   **Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. De voorlichter zei dat de registratie door het Kantoor Rechtszekerheid gebeurde en dat Vlabel enkel taxeerde op basis van de gegevens die door het Kantoor Rechtszekerheid werden doorgestuurd. De voorlichter verwees de burger door naar het kantoor Rechtszekerheid van de FOD Financiën; gaf het telefoonnummer bij problemen met de registratie van de akte. Maar de burger had een vraag over de berekening op zijn aanslagbiljet. De voorlichter gaf dus geen antwoord op de burger zijn concrete vraag. Deze voorlichter had de burger beter doorgeschakeld naar het Vlabel-backoffice

   **Acties:** We lichtten de Klachtendienst Financiën in. De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken namen het gesprek op met de betrokken REG-voorlichter.

### 6.3.5 1700-ondersteuning voor school- en studietoelagen (STU): 2 klachten

1. Een anderstalige burger wilde de stand van zaken van het STU-dossier van zijn 2 dochters kennen. Hij belde hiervoor 2 keer naar 1700. Hij werd 2 keer te woord gestaan door dezelfde voorlichter. Hij contacteerde nadien de Vlaamse Ombudsdienst voor zijn klacht over de houding van de voorlichter die te assertief en dominant was en hem niet de tijd bood om zijn vraag te kunnen stellen of de uitleg te begrijpen. Hij vond die voorlichter niet geschikt om met anderstaligen aan de lijn om te gaan.

   **Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden 2 gesprekken. De voorlichter lichtte aan de burger de laatste handelingen uit het dossier toe. De houding van de voorlichter was echter totaal onaangepast en bij momenten zelfs ongepast, hij haakte ook in tijdens het 1ste gesprek met de burger. Het 2de gesprek eindigde bovendien nogal chaotisch.

   **Acties:** We verontschuldigden ons bij de burger, deelden mee dat de medewerker aangesproken werd, een verbeterplan kreeg en dat hij goed opgevolgd werd. We vroegen aan de Afdeling Studietoelagen of de dossierbehandelaar telefonisch contact met de burger opnemen kon om zeker te zijn dat de burger alles correct begrepen had. We lichtten de Vlaamse Ombudsdienst in. De kwaliteitsverantwoordelijken van In2com beluisterde samen met de voorlichter het gesprek. Deze voorlichter kreeg extra vervolgstappen (empathietraining, coaching anderstalige bellers).

2. Een burger wenste te weten hoe hij zijn vermoedelijk inkomen van 2020 kon aantonen voor de aanvraag van een studietoelage voor zijn dochter. Hij belde naar 1700 en kwam 2 keer bij dezelfde voorlichter uit. Hij belde nadien nogmaals naar 1700 waarbij hij aangaf dat hij klacht wenste in te



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 939

dienen omdat hij heel onbeleefd, onbeschoft behandeld werd. De burger zijn dochter durfde zelfs niet meer te bellen naar de dienst Studietoelagen.

**Analyse:** De kwaliteitsverantwoordelijke van In2com beluisterde beide gesprekken.

- Gesprek 1: Uit dit gesprek bleek dat de burger niet goed begreep welke documenten hij voor de aanvraag moest opsturen, hij had ook al zijn ziekenfonds gecontacteerd. De voorlichter legde hem uit dat álle bewijzen van alle in 2020 ontvangen inkomsten vereist waren, dus niet enkel een bewijs van zijn ziekenfonds i.v.m. zijn uitkering, maar ook zijn belastingbrief. De burger was Nederlander en de belastingbrieven van België leken voor hem niet zo duidelijk te zijn. De voorlichter raadde de burger aan om naar de FOD Financiën te bellen om het correcte aanslagbiljet op te vragen en dicteerde hem het telefoonnummer. De burger antwoordde dat hij wel wist waar hij moest zijn en vroeg nogmaals een bevestiging van de op te sturen attesten. De STU-voorlichter zei hierop dat hij ook de fiscale fiche met de inkomsten van 2020 moest versturen, hij probeerde de term 'fiscale fiche' uit te leggen, maar de burger kende dit niet en gaf dit ook aan. De voorlichter probeerde vervolgens nog meer uitleg te geven, maar werd daarop onderbroken door de burger met de vraag om even te 'relaxen', hij vond dat de voorlichter geïrriteerd klonk. De voorlichter excuseerde zich en probeerde alweer uitleg te geven, maar de burger was al erg opgewonden, maakte zich druk; onderbrak de voorlichter en verbrak zelf de verbinding.
- Gesprek 2: Dit gesprek verliep niet veel beter. De voorlichter zei onmiddellijk dat hij de burger net aan de lijn had, waarop de burger opnieuw boos werd en zei dat hij liever iemand anders aan de lijn wilde hebben. De voorlichter probeerde uit te leggen dat hij zich niet goed voelde en dat het ook voor hem geen fijn gesprek was. Hij wilde zich excuseren, maar de burger voelde zich echter beledigd. De voorlichter vroeg uiteindelijk naar het RRN van de burger zijn dochter en zei dat hij de burger zou doorschakelen naar de dossierbehandelaar. Er volgde een stilte. Na een tijdje gaf de voorlichter aan dat de burger het RRN mocht geven, waarop de burger kortaf reageerde dat zijn dochter het gaan halen was en of hij even geduld kon hebben. Na een tweede stilte zei de burger dat hij ging inhaken omdat hij geen zin meer had om met de voorlichter te spreken.

**Acties**: De voorlichter had aan de Team Supervisor onmiddellijk nà de gesprekken om feedback gevraagd, hij was zich erg bewust van de fouten die hij in beide gesprekken maakte. We verontschuldigden ons bij de burger voor de houding waarop onze voorlichter hem te woord stond. We vroegen aan de collega's van de Afdeling Studietoelagen om aan de burger een inhoudelijk antwoord te bezorgen. De voorlichter kreeg extra coaching.

### 6.3.6 1700-ondersteuning rond thema's wonen en energie: 4 klachten

1. Een burger wilde informatie over de renovaties die van overheidswege verplicht zijn uit te voeren bij aankoop van een pand (opbrengsteigendom). Hij belde naar 1700. De burger had de indruk dat de voorlichter in kwestie geen flauw idee had van wat hij als antwoord moest geven. De voorlichter zei algauw dat hij niets vond terwijl de burger met een eenvoudige opzoeking al meer vond dan de voorlichter nl. over de verplichting tot dakisolatie sinds 2020 en de verplichte renovaties die er gingen komen vanaf 2023. De burger gaf aan dat hij volledige en correcte info nodig had. De voorlichter verbrak de verbinding zonder 1 woord en de beoordelingsenquête werd afgespeeld. De voorlichter verstuurde nog de link: https://www.fluvius.be/nl/thema/premies/premies-voor-huishoudelijke-klanten/epc-labelpremie. De burger was zeer ontevreden over de 1700-dienstverlening. Hij contacteerde de Vlaamse

Ombudsdienst waarbij hij aangaf dat hij alsnog een volledig antwoord op zijn vraag wilde krijgen en hoopte dat het betrokken personeelslid terechtgewezen werd.

**Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek, er was evenwel geen schermopname waardoor zij niet konden zien welke scripts de voorlichter bekeek. Uit het gesprek bleek o.a. dat de voorlichter geen gebruik maakte van wachtmuziek tijdens het opzoeken. Deze voorlichter had beter wél wachtmuziek gegeven of bij twijfel hulp gevraagd aan de coaches of desnoods de vraag geëscaleerd naar het middle-office.

**Acties:** We bezorgden feedback over het beluisterde gesprek aan de burger. We boden hem onze verontschuldigingen aan voor het gedrag van onze voorlichter. We vermeldden dat de invoering van de renovatieverplichting voor nieuwe eigenaars van woningen vanaf 2023 door de Vlaamse Regering principieel goedgekeurd werd op 25 februari 2022 (beslissing VR 2022 2502 DOC.0205/1BIS); dat intussen advies gevraagd werd aan diverse diensten zoals: VTC, VREG, SERV en de Minaraad en dat er een tweede principiële goedkeuring ging volgen + adviesvraag aan de RvS en finale goedkeuring. We gaven aan dat we geen zicht hadden op de datum van finale goedkeuring. We gaven ook nog verdere inlichtingen aan de burger in het antwoord om hem van het volledige antwoord dat hij verwachtte te voorzien. We informeerden de redacteur van dit thema voor Vlaanderen.be en de voorlichtersite met de vraag na te gaan hoe de informatie voor de voorlichters duidelijker en beter vindbaar kon worden. De Team Supervisor besprak het gesprek met de voorlichter.

2. Een burger ontving een brief over de weigering van zijn beroep tegen de beslissing van Wonen-Vlaanderen i.v.m. een huursubsidie. Hij wilde weten wat de volgende stappen konden zijn en wat hij kon doen om de beslissing van het beroep ongedaan te maken. Hij belde naar 1700. Omdat hij vond dat hij enorm onvriendelijk behandeld was, belde hij nadien terug om zijn klacht te uiten.

   **Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. De voorlichter vroeg in het begin van het gesprek op een onaangepaste wijze om geduld om de info op te zoeken. Deze houding was ongepast; de voorlichter had beter wachtmuziek gegeven. Nadien deed de voorlichter er wel alles aan om de nodige informatie op te zoeken of om de informatie in te winnen bij de collega's.
   De rest van het gesprek verliep ook correct tot de burger zich plots hevig begon op te winden waarna de betrokken voorlichter de verbinding verbrak.

   **Acties:** We boden de burger onze verontschuldigingen aan. De voorlichter werd aangesproken op zijn gedrag.

3. Een burger had op Mijn VerbouwPremie | Vlaanderen.be gezien dat men zowel de Fluvius-premie als de verbouwpremie kon aanvragen voor dezelfde werken als het maar een verschillend onderdeel was. Als voorbeeld werd verwezen naar dakrenovatie en dakisolatie: voor de dakisolatie een Fluvius-premie aanvragen en dan voor de overige werken de MijnVerbouwPremie (dakvlakraam.). Hij wilde weten of dit ook mogelijk was voor ramen; of hij voor het glas de Fluvius-isolatiepremie kon aanvragen en dan voor de werken aan zich, plaatsing etc., de MijnVerbouwPremie. Hij wilde concreet weten of hij beide premies kon aanvragen, dan wel of hij best wachtte voor de MijnVerbouwPremie. Hij verstuurde een e-mail naar 1700. Toen hij enkel een doorverwijzing kreeg naar de energiehuizen of woonloketten, vond hij dit weinig ernstig. Hij vroeg om zijn ontevredenheid te melden aan de Vlaamse ombudsman.

   **Analyse:** We onderzochten inhoudelijk en kwamen tot het besluit dat de voorlichter de vraag zelf beter had kunnen beantwoorden.

**Acties:** We antwoordden naar de burger met een volledig en meer op maat antwoord op zijn vraag. We gaven ook mee dat we de burger zijn klacht opnamen met de voorlichter. De voorlichter kreeg extra uitleg over het onderwerp.

4. Een burger wilde weten of MijnVerbouwPremie ook van toepassing was voor een tweede verblijf; hij verstuurde een e-mail naar 1700. Hij kreeg een antwoord, maar de burger was niet tevreden met dit antwoord: zijn familienaam werd niet correct weergegeven en hij vond het gebruikte Nederlands 'gebrekkig'. Hij verstuurde een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst met het verzoek om in te grijpen; om kwaliteitscontrole uit te voeren.

   **Analyse:** De voorlichter ging 2 keer in de fout.

   **Acties:** We boden de burger onze verontschuldigingen aan voor het feit dat onze voorlichter zijn familienaam fout schreef en voor zijn taalgebruik. We bezorgden de burger een duidelijk antwoord op zijn vraag. We lieten de burger ook weten dat we onze voorlichter aanspraken op zijn antwoord aan de burger. We spraken de voorlichter aan voor meer aandacht en precisie in schriftelijk taalgebruik.

### 6.3.7 Klachten die covid-gerelateerd zijn: 6

1. Een burger kreeg een eerste Janssen-vaccin op 08/06/2021 en een Pfizer-boostervaccin op 30/11/2021. De boostervaccinatie kwam niet automatisch op zijn Covid SafeBE-app. Zijn kinderen woonden in het buitenland en dit was dus belangrijk voor hem. Tot wie hij zich ook wendde hetzij: hulplijn 1700, hetzij 078 78 78 50, telkens werd hij doorverwezen om dit zelf digitaal aan te passen, wat hem niet lukte. Hij verstuurde op 08/01/2022 een e-mail naar 1700 waarin hij uitdrukkelijk vroeg dat zijn app automatisch aangepast werd met ook de vermelding van de booster. Hij was het echt beu om telkens doorverwezen te worden. Hij verstuurde kort na deze e-mail aan 1700 een bericht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

   **Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken konden slechts 1 gesprek terugvinden. We ontdekten dat een voorlichter de burger zijn e-mail aan 1700 afgesloten had zonder antwoord. Deze voorlichter deed dit meermaals met inkomende e-mails op de crisis-queue.

   **Acties:** We contacteerden de burger eerst telefonisch waarbij we hem toelichtten dat enkel hijzelf zijn certificaten in zijn persoonlijke app kon downloaden. We verzonden nadien het stappenplan over digitaal aanmelden op de CovidSafeBE-app en verwezen de burger ook naar een instructiefilmpje. Als de burger hulp nodig had, dan kon hij ons altijd contacteren. We lichtten de In2com-kwaliteitsverantwoordelijken in. Deze beslisten dat de betrokken voorlichter de 37 e-mails die hij onterecht zonder antwoord had afgesloten zélf moest rechtzetten– én aan alle burgers vooralsnog een antwoord bezorgen. De voorlichter werd hierbij streng opgevolgd en aangesproken op zijn houding.

2. Een burger had een vraag over het e-mailadres waarop de bevestiging verstuurd werd van zijn vaccinatieafspraak. Toen hij naar 1700 belde, vroeg hij of de voorlichter Engels sprak. Deze voorlichter zou de burger zijn familienaam gevraagd hebben en gezegd hebben dat hij geen Engels sprak. Daarna zou deze voorlichter opgehangen hebben zonder iets te zeggen. De burger belde terug naar 1700 om zijn klacht te uiten.

**Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. De voorlichter zei 2 keer in het Nederlands dat hij geen Engels sprak en verbrak dan inderdaad de verbinding. Hij volgde de instructies niet volledig op, want wachtte niet op de burger zijn reactie.

**Acties:** We lichtten de burger over het gesprek in, we boden de burger onze verontschuldigingen aan voor het gedrag van onze voorlichter. We gaven aan de burger mee dat hij in het reservatiesysteem zelf een e-mailadres kon inbrengen. Het gesprek werd met de voorlichter besproken.

3. Een burger moest n.a.v. een positieve PCR-test op 05/01/2022 voor 10 dagen in isolatie gaan. Deze periode van 10 dagen was voorbij op 15/01/2022. De burger hield zich stipt aan de isolatieverplichting. Diezelfde dag stelde hij vast dat zijn CST op de CovidSafeBE-app nog steeds rood kleurde. De burger deed opzoekingen op de websites Home | Zorg en Gezondheid (zorg-en-gezondheid.be), Home | Coronavirus COVID-19 (info-coronavirus.be) en Bewijs dat je Covid Safe bent , maar op geen enkele website noch bij de algemene info noch bij de FAQ's was iets terug te vinden over het statuut van het CST na het einde van de isolatieperiode. Hij contacteerde vervolgens de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten. Hij vernam dat zijn CST pas op de 12de dag - op 17/01/2022 terug op groen zou worden gezet.

   Toen de burger om verdere uitleg; de wettelijke grondslag vroeg, kon de medewerker die niet geven, het waren 'de regels'. De burger vond het vreemd dat de overheid hem nog 2 extra dagen, na haar isolatie van 10 dagen, vrijheidsbeperkende maatregelen oplegde waarover op geen enkele overheidswebsite gecommuniceerd werd. Ook in de sms'en die de overheid na een positieve test verstuurde, werd hierover niets gemeld. Hij ging zelf op onderzoek en vermoedde dat de regeling gesteund was op bijlage I van het Samenwerkingsakkoord tot wijziging van het uitvoerend samenwerkingsakkoord van 15 oktober 2021 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de Duitstalige Gemeenschap, de Gemeenschappelijke Gemeenschaps-commissie, het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de verwerking van gegevens met betrekking tot het digitaal EU-COVID-certificaat, het COVID Safe Ticket, het PLF en de verwerking van persoonsgegevens van in het buitenland wonende of verblijvende werknemers en zelfstandigen die activiteiten uitvoeren in België (B.S.23/12/2021). De burger stelde dat dit niet meer was dan een stroomdiagram, dat voor veel interpretatie vatbaar was. Hij verstuurde een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst én naar Zorg en Gezondheid en wilde een antwoord op zijn vragen:

   - Waarom communiceerde de overheid niet helder over de schorsing van een CST gedurende 12 dagen? Waarom werd hiervan geen melding gemaakt op de overheidswebsites, noch in de individuele communicatie naar de burger na een besmetting?
   - Wat was de wettelijke basis voor deze maatregel? Waar was dat bepaald? Was de grondslag werkelijk een stroomdiagram als bijlage aan een samenwerkingsakkoord?

   **Analyse:** Op onze webpagina's stond de gezochte informatie niet.

   **Acties:** De collega's van Zorg en Gezondheid bezorgden een antwoord over de wettelijke basis voor de termijn van het blokkeren van het CST na het afleggen van een positieve Covid-test. We voegden een FAQ toe op onze webpagina's: https://www.vlaanderen.be/covid-certificaatCOVID-certificaat
   en https://www.vlaanderen.be/covid-certificaat/covid-certificaat-het-vaccinatiecertificaat#q-0a795c99-0eca-41dc-aeff-c9a08f9af0be

   **Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

4. Een burger wilde weten of sauna-uitbaters wettelijk het recht hadden om aan hun klanten te vragen om hun CST te tonen, iets wat sommige sauna-uitbaters vroegen. De burger gaf aan dat sauna's mochten open zijn zonder CST-verplichting. Hij vond eveneens dat die bepaalde sauna-uitbaters op hun vingers getikt moesten worden en een boete krijgen. Hij belde naar 1700, waarbij een medewerker hem het telefoonnummer van de FOD Economie meedeelde. De burger contacteerde ook het federale corona contactcenter, maar dat kon zijn vraag niet beantwoorden. De burger vond het niet kunnen dat hij door een 1700-medewerker doorverwezen werd naar een federaal nummer. Hij diende klacht in tegen deze 1700-medewerker.

   **Analyse:** De voorlichter had de burger zijn vraag moeten escaleren naar het middle-office i.p.v. hem door te verwijzen naar de FOD Economie.

   **Acties:** We vroegen input aan de collega's-juristen voor de burger zijn vraag over de wettelijke basis voor het CST als toegangsvoorwaarde voor sauna's. We bezorgden de burger het antwoord van de collega's-juristen. We gaven aan de burger feedback over de voorlichter zijn handeling, boden hem onze verontschuldigingen aan. We bezorgden hem het antwoord van de collega's-juristen.

5. Een burger zijn partner liet op 21/01/2022 een PCR-test afnemen die effectief positief bleek. Op 02/02/2022 ondernam hij een poging om het herstelcertificaat op te vragen. Zijn partner beschikte niet over een eID aangezien zij zich in de procedure gezinshereniging bevonden. Inloggen met itsme of gewoon rechtstreeks online inloggen lukte dus niet, de burger zijn partner beschikte over een attest van immatriculatie.

   Op https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/covid-19/test-result zag hij dat er nog geen herstelcertificaat beschikbaar was. Die dag contacteerde hij de Helpdesk Vlaanderen Covid-certificaten 078 78 78 50 waarbij hij vernam dat het herstelcertificaat bij hen zichtbaar was en men alles ging doorgeven aan de ICT-dienst. Toen hij vroeg of het niet gewoon mogelijk was om het certificaat gewoon door te mailen (e-mailadres gekoppeld aan de CTPC-code > fraude was dus onmogelijk) antwoordde men dat dit niet mogelijk was, want enorm beveiligd. Diezelfde avond nog kreeg hij antwoord van Digitaal Vlaanderen met een paar bijkomende vragen, hij was dus in de veronderstelling dat alles snel in orde zou komen. De burger stuurde nog een mail op 04/02/2022 en op 07/02/2022 naar Digitaal Vlaanderen waar geen antwoord op kwam. Op 07/02/2022 deed hij opnieuw een online check op: https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/covid-19/test-result en kon hij maar vaststellen dat het certificaat nog steeds niet beschikbaar was. Hij nam hierop contact met de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten waar hij de vraag stelde wanneer dit opgelost zou geraken. De verbinding werd plots onderbroken. Hierop belde de burger terug waarbij hij een andere voorlichter aan de lijn kreeg. Na nog eens zijn verhaal te doen, mocht hij vernemen dat het zeer druk was. Hij wilde op weekend gaan en had het certificaat nodig. Uiteindelijk kon men hem niet verder helpen. Het certificaat zou per post opgestuurd worden, wat 7 werkdagen kon duren (tot 16/02/2022). Op zijn vraag of het niet mogelijk was het gewoon digitaal (per mail) door te sturen, werd ontkennend geantwoord. Het certificaat prior opsturen lukte ook niet en een oplossing voor het onlineplatform was ook niet voor eerstdaags als hij het goed begreep. Er werd uiteindelijk voorgesteld om een afspraak te maken bij een gemeentebestuur om daar 'tokens' te gaan vragen die vervolgens met de post moesten worden bezorgd. De burger moest dus eerst een afspraak maken bij een gemeentebestuur om die tokens aan te vragen (want zijn gemeente stond niet op de lijst), vervolgens weer wachten tot de post de tokens na 7 werkdagen zou bezorgen. De burger maakte zich uiteindelijk boos. Hij verstuurde een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst en naar het kabinet van de Minister-President.

In zijn e-mail gaf hij aan dat hij geen enkele fout beging, maar dat het blijkbaar de systemen van 'Digitaal Vlaanderen' waren die het lieten afweten. Hij verwachtte een oplossing binnen een redelijke termijn wanneer hij de betrokken diensten over de problemen inlichtte, niet van het kastje naar de muur te worden gestuurd en ondertussen verder beknot te worden in zijn mogelijkheden. Hij stelde dat hij schade ondervond door het falen van de Vlaamse overheidsdiensten.

**Analyse:** We bezorgden aan de burger een antwoord over de beschikbaarheid van een CTPC-herstelcertificaat. De In2com- kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden ook de gesprekken.

**Acties:** We verzonden feedback over het antwoord - beschikbaarheid van een CTPC-herstelcertificaat en de gesprekken naar de burger. We schreven dat we van de collega's van de 2de lijn Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten covid.certificaat@vlaanderen.be vernamen dat ze sinds 03/02/2022 wachtten op een actie van het labo nl. de nieuwe registratie van het positieve PCR-testresultaat in de Sciensano-databank waarbij het labo dan handelde volgens de procedure voor buitenlanders die geen rijksregister- of bisnummer hebben. Deze collega's contacteerden op 09/02/2022 nogmaals het labo waarop het labo dan de actie uitvoerde zodat een CTPC-herstelcertificaat dan beschikbaar werd gesteld op: https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/covid-19/test-result.

Zodra de collega's van de 2de lijn Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten op de hoogte waren van deze actie gaven ze zo snel mogelijk via e-mail de gegevens door zodat de burger dit CTPC-herstelcertificaat van zijn partner downloaden kon. We gaven ook mee dat we van onze kwaliteitsverantwoordelijken feedback ontvingen over de 4 gesprekken die de burger met de medewerkers van onze 1ste lijn Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten – 078 78 78 50 had.

- Gesprek 1: Op 02/02/2022: Uit dit gesprek bleek dat de burger zijn probleem over het herstelcertificaat uitlegde waarop de voorlichter de burger zijn vraag correct doorstuurde naar 2de lijn Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten die een case logde.
- Gesprek 2 op 07/02/2022: In dit 2de gesprek gaf de burger aan dat zijn case gelogd werd bij 2de lijn en dat hij sinds 03/02/2022 geen antwoord meer ontving. De voorlichter keek in de certificatendatabank na of er ondertussen al een herstelcertificaat beschikbaar was. Omdat dit niet het geval was, stelde de voorlichter voor om de burger zijn vraag nogmaals door te sturen. Toen de burger hiermee niet akkoord ging, sloot deze voorlichter het gesprek zonder aankondiging af. Dit was geen correcte handeling.
- Gesprek 3 ook op 07/02/2022: Deze voorlichter stelde eveneens voor de burger zijn vraag nogmaals door te sturen. De burger wenste hier eerst niet op in te gaan omdat hij de gegevens al aan een vorige medewerker meedeelde. De voorlichter besloot om de burger zijn vraag toch door te sturen, vroeg of hij nog iets extra voor hem kon doen en gaf de procedure voor activatie van de digitale sleutels mee. De voorlichter zei nog dat een herstelcertificaat per post verzonden werd, maar dit was foute informatie omdat dit enkel mogelijk is voor vaccinatiecertificaten. De voorlichter sloot het gesprek correct af.
- Gesprek 4 op 09/02/2022: De burger belde nogmaals naar 078 78 78 50 nadat hij een correct antwoord ontving van een medewerker van de 2de lijn Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten. De burger vertelde aan de voorlichter nogmaals zijn verhaal.

De voorlichter zocht opnieuw in de certificatendatabank en vond op dat moment nog niet het CTPC-herstelcertificaat wat door de actie van het labo later die dag beschikbaar gesteld werd. Aangezien een herstelcertificaat evenwel beschikbaar was op het INSZ-nummer van de burger zijn partner gaf deze voorlichter mee dat als zijn partner al een Belgische bankrekening had, dan kon itsme als digitale sleutel geactiveerd worden. De voorlichter lichtte eveneens het activeren van digitale sleutels toe; stelde voor om de burger zijn vraag nogmaals door te sturen naar de 2de lijn Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten.

////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

De burger wilde dit niet. De voorlichter sloot het gesprek correct af.

We vermeldden nog dat we de 2 medewerkers aanspraken: de ene medewerker die een foute handeling uitvoerde en de andere medewerker die foute informatie meedeelde.

> De burger reageerde op ons antwoord, hij wenste verduidelijking over het feit dat de medewerkers wel een herstelcertificaat zagen, maar dat dit niet beschikbaar was.

We antwoordden hem dat onze medewerkers een certificaat op basis van het INSZ-nummer zagen en dat zo'n certificaat uitsluitend via digitale sleutels gedownload worden kon zoals de procedure was. We gaven aan dat hij geen activatie van digitale sleutels wou omdat dit op korte termijn voor hem geen optie was. We verwezen hem naar de alternatieve oplossing die we voor hem uitwerkten, nl. de procedure voor buitenlanders. Dit vereiste ook nog een actie van het betrokken labo.

> De burger reageerde ook op dit antwoord; hij bleef erbij dat Digitaal Vlaanderen een technisch probleem had. We reageerden niet meer op de laatste e-mail van de burger.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

### 6.3.8 Klachten over diverse materies die we niet ten gronde konden beoordelen: 8

1. Een burger had een inbeslagname van zijn auto gehad; hij belde in augustus/september/ oktober 2021 naar 1700 om te weten wat hij moest doen. Hij moest een bewijs van inbeslagname hebben. Hij was naar de politie gegaan om iets van bewijs te hebben en diende pas daarna bezwaar bij Vlabel in. Maar, blijkbaar was dat veel te laat; hij moest dadelijk een bezwaar ingediend hebben. Hij had ook veel te laat zijn belastingen betaald voor die wagen omdat het moment van schrapping ook later was ingegaan. Op 12/04/2022 belde hij opnieuw naar 1700 om zijn klacht te uiten. Hij wist niet meer of hij het foute antwoord kreeg van de persoon rechtstreeks aan de lijn of dat hij nog werd doorverbonden en dan pas de foute info gekregen zou hebben. Hij wilde weten of er een notie van zijn contactmomenten was om de gesprekken te beluisteren.

   Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken vonden in de CRM 2 contacten terug op 20/08/2021 - de opnames waren niet langer beschikbaar. Op 12/04/2022 vonden ze in de CRM 2 gesprekken terug.

   - Gesprek 1: De burger had een vraag over openstaand saldo. De voorlichter koos voor het script 'afbetalingsplan'. Deze vraag werd direct beantwoord.
   - Gesprek 2: De burger stelde zijn 1ste vraag: hij wilde graag weten wat zijn openstaand saldo was; hij kreeg een brief waarin stond dat de regeling beëindigd was en hij onmiddellijk de rest betalen moest. De voorlichter stuurde de vraag schriftelijk door naar het Vlabel-backoffice. De burger stelde een 2de vraag; zijn wagen was in beslag genomen door de politie, hij wenste de verkeersbelasting stop te zetten; maar kon niet aan de nummerplaat geraken. Hij kwam bij dezelfde voorlichter uit die koos voor het script 'Een nummerplaat schrappen', de voorlichter beantwoordde de vraag direct, maar niet met het juiste script. De voorlichter had het script 'Controles op verkeersbelasting en kilometerheffing' moeten gebruiken en vervolgens de vraag escaleren naar het Vlabel-backoffice zoals de instructie toen inhield.

**Acties**: We lichtten de Klachtendienst Financiën in over het niet-gebruiken van het juiste script door de voorlichter waardoor de burger onvolledig geïnformeerd was. We vroegen om de klacht verder op te nemen met Vlabel en om ons te verontschuldigen bij de burger. De Klachtendienst Financiën antwoordde dat de informatie van 1700 en het gebruikte script van schrapping wél correct was. De gesprekken dateerden van augustus 2021 en op dat moment was er geen recent aanslagbiljet verstuurd waartegen meneer nog een tijdig bezwaar zou kunnen hebben ingediend. Er werd dan ook correct aangeraden om de nummerplaat te schrappen. We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat de gesprekken uit 2021 niet meer beluisterd konden worden.

2. Een burger wilde meer weten over de verkeersbelasting. Hij belde hiervoor op 29/03/2022 naar 1700. Omdat de burger een boete ontving, belde hij op 06/07/2022 opnieuw naar 1700. Hij contacteerde nadien de Klachtendienst Financiën waarbij hij beweerde dat hij op 29/03/2022 foutieve informatie van 1700 ontving.

   **Analyse:** De In2com kwaliteitsverantwoordelijke vond het gesprek op 29/03/2022 niet meer terug, maar vond wel het gesprek op 06/07/2022. De voorlichter zou toen meegedeeld hebben dat als de burger zijn nummerplaat geschrapt werd hij het aanslagbiljet mocht negeren en niets hoefde te doen want dat de belastingdienst wel zou berichten – zoals stond in het script schrapping nummerplaat. De In2com kwaliteitsverantwoordelijke vermoedde evenwel dat de voorlichter de instructies niet consulteerde, de FAQ bij het script verkeersbelasting niet raadpleegde waarin aangegeven stond dat als de burger een paar weken voor de uiterste betaaldatum nog geen ontheffingsbrief kreeg hij danbest even contact opnam zodat kon worden nagegaan of alles correct verlopen was.

   **Acties:** De In2com kwaliteitsverantwoordelijke vroeg om het script 'Een nummerplaat schrappen' aan te vullen (met de vermelde FAQ). We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën. We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het 1ste gesprek niet meer teruggevonden kon worden.

3. Een burger belde eind juni/begin juli 2022 naar 1700; de voorlichter zou hem toen niet gezegd hebben dat hij een afbetalingsplan voor onroerende voorheffing schriftelijk moest aanvragen. Hij betaalde op eigen houtje af. Er werd ondertussen een deurwaarder ingeschakeld. Hij contacteerde de Klachtendienst Financiën op 10/10/2022.

   **Analyse:** We contacteerden de In2com kwaliteitsverantwoordelijke: de gesprekken van eind juni/begin juli konden niet meer opgevraagd worden.

   **Acties:** We lichtten de Klachtendienst Financiën in. We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het gesprek niet meer teruggevonden kon worden.

4. Een burger kreeg een kreeg een brief over 2 bijkomende maanden voor het terugkommoment mét de toeslag. Hij zou maanden ervoor naar 1700 gebeld hebben voor informatie en er zou hem toen gezegd zijn dat hij tussen de aangegeven periode gewoon moest inschrijven; dat de uiteindelijke datum van het terugkommoment dan niet uitmaakte. De burger was nu buiten de periode en moest de toeslag betalen. Hij vond dit niet correct door de foute informatie die hem gegeven werd. Hij belde op 27/04/2022 naar 1700 om zijn ongenoegen te uiten.

   **Analyse:** De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken zagen dat een voorlichter op 30/12/2021 het correcte script over het terugkommoment koppelde, maar het gesprek was niet langer beschikbaar.

   **Acties:** We lieten aan de burger weten dat de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vaststelden dat hij op 30/12/2021 naar 1700 belde, maar dat het gesprek niet langer

beschikbaar was en we aldus niet meer konden nagaan of de burger toen van onze medewerker foute informatie ontving. We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het gesprek niet meer teruggevonden kon worden.

5. Een burger verzond een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst waarin hij aangaf dat als hij naar 1700 belde hij dan juiste informatie verwachtte. Hij was niet tevreden met een "geen, ik denk' en 'ik vermoed' en 'volgens mij'. Ook het terugkrijgen van zijn sociaal tarief had hij zelf opgelost, want de antwoorden bij 1700 waren onbeschoft, onjuist. Hij had eveneens zelf naar zijn loodgieter gebeld; de info die hij van 1700 kreeg was volledig fout.

   Analyse: De klacht van de burger was onduidelijk.

   Acties: We schreven de burger verschillende keren aan om het tijdstip van de gesprekken te kennen alsook zijn telefoonnummer. De burger reageerde uiteindelijk en gaf daarbij 2 telefoonnummers door. De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken konden evenwel geen gesprekken terugvinden. We brachten de burger op de hoogte. We deelden mee dat als hij onjuiste informatie ontving, dat we dit dan betreurden. We voegden voegde eraan toe dat we evenwel bij gebrek aan het gesprek zijn klacht niet ten gronde konden beoordelen. We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat er geen gesprekken teruggevonden werden.

6. Een burger had geruime tijd geleden telefonisch gevraagd om zijn covid-certificaat aan te passen aan de realiteit. Hij merkte dat in zijn eBox de boosterprik nog steeds niet was aangepast; hij bleef 2/2 en niet 3/3 certificaten zien. Hij begreep niet waarom dit zo lang duurde. Hij verstuurde op 24/01/2022 een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

   Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken konden het gesprek van 06/12/2021 niet meer beluisteren om na te gaan wat toen de vraag van de burger was.

   Acties: We keken de burger's certificaten na; zijn boostercertificaat werd al met de post opgestuurd, maar nog niet digitaal naar de eBox. Op 24/01/2022 verzonden we een digitale kopie naar de burger zijn eBox. We lichtten de burger in. We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het gesprek niet meer beschikbaar was.

7. De partner van een burger belde op naar 1700 voor een vraag over covid. Toen de medewerker geen antwoord kon geven, gaf de burger aan om het eens na te vragen aan een van de collega's. Hierop reageerde de medewerker met dat hij het wel zelf allemaal kon en schold de partner van de burger uit. De burger diende een klacht in bij de politie. Hij verstuurde eerst een e-mail naar 1700 en belde vervolgens naar 1700 om zijn klacht over de 1700-medewerker te uiten.

   Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken vonden geen gesprek op het genoteerde gsm-nr. van de burger.

   Acties: We contacteerden de burger meermaals via e-mail, telefonisch om het telefoon- of gsm-nr. van de burger's partner te verkrijgen, maar de burger meneer reageerde niet op onze vraag. We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het gesprek niet teruggevonden kon worden.

8. Een burger kreeg in juni 2021 zijn eerste vaccin Pfizer (1/2), omwille van bijwerkingen werd hij daarna met J&J (1/1) gevaccineerd (11/09/2021). De burger contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij geen geldig CST-certificaat kon voorleggen. Dit was zogenaamd te wijten aan het niet-krijgen van een boostervaccin terwijl hij wel degelijk J&J + 1 ander vaccin kreeg, weliswaar in de omgekeerde volgorde. De burger was al maanden bezig om dit te proberen rechtzetten (VD, dokter, Sciensano, helpdesk, advocaat), maar niemand kon hem helpen. De burger werkte met papieren certificaten want de app zou niet werken bij hem.

   Analyse: Er was geen informatie beschikbaar over contact(en) met de Helpdesk Covid-certificaten.

   Acties: We maakten de burger zijn certificaten opnieuw aan. Het aantal dosissen stond hierbij correct: 1/2 voor de shot met Pfizer, 2/1 voor de shot met J&J (dit is volgens de EU-richtlijnen). Deze nieuwe vaccinatiecertificaten werden per post verzonden. We lichtten de Vlaamse Ombudsdienst in. We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat er geen gesprekken teruggevonden konden worden.

### 6.3.9 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.

De klachtenbehandeling m.b.t. COVID-certificaten was niet evident. 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 2e lijns helpdesk binnen Digitaal Vlaanderen waar deze moeilijke vragen worden onderzocht en waar mogelijk rechtgezet, probeerden we klachten te vermijden.

Ook bij klachten over Mijn Burgerprofiel, ebox berichten of het registreren van rekeningnummers voor jobbonus spelen technische incidenten een steeds belangrijker rol in de ontevredenheid van burgers. Aangezien voorlichters omwille van privacyredenen geen inzicht mogen/kunnen krijgen in wat burgers in Mijn Burgerprofiel zien is het soms moeilijk inschatten waar het probleem zich voordoet. Het feit dat Mijn Burgerprofiel een samenspel is tussen aanmelden, federale- en Vlaamse datastromen en eigen ontwikkelingen is onderzoek naar de oorzaak van deze klachten niet eenvoudig. We hebben een intensievere samenwerking met de technische teams van Mijn Burgerprofiel opgezet en de service delivery teams voor dit digitale kanaal versterkt.

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.”

Klachten van andere afdelingen

In 2022 werd 1 klacht door de afdeling Portfolio en Accountmanagement behandeld.

## 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 verdere stijging van het aantal bezoeken aan Vlaanderen.be (van 28.200.000 bezoeken in 2021 naar bijna 31.800.000 in 2022) laat zien dat burgers steeds meer hun informatie digitaal zoeken en vinden.

Bovendien wordt Vlaanderen.be steeds meer de centrale webplek van de Vlaamse overheid. Met energiesparen.be en de website van Wonen Vlaanderen gingen 2 veel bezochte websites op in Vlaanderen.be. Ook de website "Vlaanderen helpt Oekraïne" en een aantal campagnewebsites zoals "Lesgeven is alles geven" en de "Week van de Bij" kregen hun plek op dit centrale webplatform. Zo wordt informatie en dienstverlening steeds consistenter en geïntegreerder aangeboden aan burgers, wordt de informatie steeds beter vindbaar in zoekmachines en kunnen diensten webinformatie beter uitwisselen en hergebruiken.

Mijn Burgerprofiel werd met meer dan 1,8 miljoen hits de meest bezochte pagina van Vlaanderen.be. Het toont aan dat mensen dit steeds meer zien als de digitale toegangspoort voor persoonlijke data bij de overheid. Je kan al op Mijn Burgerprofiel aanmelden via de websites van 233 Vlaamse lokale besturen en 41 Vlaamse overheidsdiensten. Bovendien ontsluiten 195 lokale besturen en 24 Vlaamse overheidsdiensten al persoonlijke gegevens over één of meer van hun dienstverleningen via Mijn Burgerprofiel.

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 ondersteuning wanneer dit niet kan of lukt. Zo kunnen we ook bij pieken en grote maatregelen zo veel mogelijk mensen verder helpen.

Om de digitale kanalen voor de burger nog te versterken is in juli 2022 de Mijn Burgerprofiel app gelanceerd. We gaan hierbij resoluut voor samenwerking met lokale besturen, omdat een burger in de toekomst geïntegreerde overheidsinformatie verwacht, los van het bestuursniveau. Naast de centrale Mijn Burgerprofiel app zijn in 2022 ook al direct 13 lokale varianten klaargemaakt in samenwerking met 13 lokale besturen, samen goed voor al 163.000 downloads in 2022.

In 2023 zetten we verder in op dit nieuwe kanaal met meer lokale besturen die er een eigen versie van aanbieden en bouwen we functionaliteit en inhoud van deze app verder uit.

Het is ook de doelstelling van Digitaal Vlaanderen om voldoende aandacht te hebben voor de minder digitaal vaardige burger en diensten die onze ondersteuning vragen op deze doelgroep te wijzen. We zorgden bijvoorbeeld met onze dataoplossingen voor een automatische detectie van wie recht heeft op een jobbonus en met de documentendienst konden we voor automatische verzending van briefwisseling naar deze rechthebbenden zorgen. Bovendien hebben we de bevoegde overheidsdiensten bij de voorbereiding van de jobbonus ook aangeraden vooraf afspraken te maken met intermediaire organisaties en lokale besturen en hen te vragen om niet-digitaal vaardige burgers mee te begeleiden bij het registreren van hun rekeningnummer in Mijn Burgerprofiel.

Met Digitaal Vlaanderen zetten wij verder 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 aanbieden, onder meer via Mijn Burgerprofiel. Dat moet verder groeien tot het centrale loket waar mensen in Vlaanderen terecht kunnen voor de overheidszaken die hun aanbelangen. Dezelfde ambitie moet ertoe leiden dat bepaalde rechten automatisch en dus sneller kunnen toegekend en uitbetaald worden.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 951

# 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 **vijfenzestigtal contactpunten** terecht voor dienstverlening rond de thema's

- integratie,
- inburgering,
- sociaal tolken en vertalen,
- juridische dienstverlening,
- Nederlands leren en oefenen.

Atlas integratie & inburgering (voor Stad Antwerpen), In-Gent Integratie en Inburgering (voor Stad Gent) en Huis van het Nederlands Brussel maken geen deel uit van het Agentschap Integratie en Inburgering. Met het oog op een gelijkvormige dienstverlening werkt het Agentschap Integratie en Inburgering nauw samen met deze organisaties.

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die het Agentschap Integratie en Inburgering heeft ontvangen tussen 1 januari 2022 en 31 december 2022. 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 Omzendbrief_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 tot 31.03.22);
- Joorke Van Goethem (klachtenbehandelaar);
- Nathalie Heirman (klachtenbehandelaar).

Het Agentschap Integratie en Inburgering bestaat uit 5 afdelingen: Samenleven en Taal, Human Resources, Inburgering en Nederlands Tweede Taal, Financiën en Bedrijfsondersteunende diensten en Regionale Dienstverlening.

In 2022 zijn er geen herzieningen van de klachtenprocedure geweest. In 2022 werd opnieuw de opvolging van klachten gekoppeld aan processen. Team kwaliteit plant in 2023 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 2022 zette team Kwaliteit net zoals in 2021 hier verder op in. We willen blijven horen wat er met de aanbevelingen vanuit team Kwaliteit gebeurt door te bevragen wat het resultaat hiervan was. Ook voor de aanbevelingen die niet werden uitgevoerd, vroegen we vanaf 2022 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.

Naast het onderzoeken van de klacht en het formuleren van aanbevelingen door de klachtenbehandelaar kwam in 2022 ook drie keer bemiddeling aan bod.

## 7.3 KLACHTENPROCEDURE

De klachtenprocedure wordt opgestart wanneer:

- eender welke medewerker een signaal van ontevredenheid ontvangt, verder beschreven onder punt 2.1
- de klachtenbehandelaar een klacht ontvangt, verder beschreven onder punt 2.2

### 7.3.1 Eender welke medewerker krijgt een signaal van ontevredenheid of een suggestie

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).



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 953

3. De medewerker volgt het signaal zelf op of betrekt collega's die voor een oplossing kunnen zorgen via de kortste weg.
4. De medewerker informeert de verzoeker en de betrokkenen:

    - geeft feedback aan de verzoeker zoals afgesproken
    - toetst of de verzoeker nog vragen heeft
    - vermeldt de mogelijkheid om een klacht in te dienen en gebruikt hiervoor de website: www.integratie-inburgering.be/contact
    - informeert intern betrokkenen met het oog op verdere (grote of kleine) verbeteracties.

*Indien de verzoeker aangeeft een klacht in te willen dienen:*

5. De medewerker informeert de verzoeker onmiddellijk over de werkwijze klachten. Hij gebruikt hiervoor de website www.integratie-inburgering.be/contact.

### 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 ont- vangst 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 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Signalen | 27 | 33 | 41 | 21 | 20 | 67 | 50 |
| Klacht | 50 | 60 | 49 | 43 | 54 | 29 | 13 |
| **Totaal** | **77** | **93** | **90** | **64** | **74** | **96** | **63** |

| Aantal afgesloten klachten | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aantal onontvankelijke klachten | 11 | 11 | 14 | 14 | 17 | 6 | 4 |
| Waarvan betrekking op andere organisatie | 8 | 8 | 10 | 3 | 1 | 2 | 1 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Waarvan behandeld als beroep | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Waarvan betrekking op wetgeving | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Waarvan kennelijk ongegrond | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Waarvan vraag | 0 | 0 | 3 | 3 | 13 | 0 | 1 |
| Waarvan reeds behandeld | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Waarvan feiten ouder dan 1 jaar | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Waarvan adres en/of identiteit verzoeker niet gekend | 0 | 0 | 1 | 1 | / | / | / |
| Waarvan betrekking op dienst HR | 0 | 0 | 0 | 1 | / | / | / |
| Waarvan geen persoonlijk belang wordt aangetoond | 1 | 1 | / | / | / | / | / |
| **Aantal ontvankelijke klachten** | **38** | **48** | **34** | **25** | **38** | **16** | **9** |
| Waarvan gegrond | 14 | 36 | 18 | 19 | 24 | 8 | 1 |
| Waarvan deels gegrond | 5 | 2 | 7 | 2 | 10 | 4 | 1 |
| Waarvan ongegrond | 19 | 10 | 9 | 4 | 4 | 4 | 7 |
| Aantal openstaande klachten op 31/12 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 7 | 0 |
| **Totaal** | **11** | **60** | **49** | **43** | **58** | **29** | **13** |

| Aantal gegronde en deels gegronde klachten per ombudsnorm | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| De verzoeker gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing. | 8 | 15 | 11 | 8 | 4 | 5 | 1 |
| De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft. | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend. | 1 | 3 | 2 | 5 | 10 | 3 | 1 |
| De verzoeker klaagt over de bereikbaarheid. | 5 | 8 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| De verzoeker voelt zich onheus bejegend. | 0 | 10 | 8 | 5 | 14 | 1 | 0 |

| Aantal ontvangen klachten per kanaal | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Brief | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| Mail | 6 | 7 | 4 | 4 | 7 | 4 |
| Telefoon | 14 | 6 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Website | 30 | 46 | 39 | 35 | 45 | 24 |

| Aantal afgesloten klachten per type dienstverlening | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Inburgering | 34 | 29 | 39 | 28 | 34 | 21 |
| Integratie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Nederlands leren (niet inburgeraars) | 6 | 5 | 0 | 4 | 5 | 1 |
| Sociaal tolken en vertalen | 1 | 7 | 0 | 3 | 4 | 5 |
| Juridische dienstverlening | 1 | 4 | 0 | 5 | 9 | 0 |
| Andere | 8 | 15 | 10 | 3 | 3 | 1 |

## 7.5 BESLUIT

In 2022 heeft het Agentschap Integratie en Inburgering **77 signalen en klachten ontvangen**. Dat zijn er 16 minder dan in 2021, 13 minder dan in 2020, 13 meer dan in 2019 en voor de overige jaren iets minder dan gemiddeld.

Dit verhoudt zich tot 11.762 uitgereikte inburgeringsattesten, 192 begeleide lokale besturen en 362 begeleide organisaties, 245 gegeven vormingen aan besturen en organisaties gegeven waaraan **5.081** personen deelnamen, 3.482 deelnemers aan een van de 105 vormingen van dienst Vreemdelingenrecht en **9.717** juridische helpdeskvragen, **55.965** tolk- en vertaalprestaties en **51.729** NT2 (Nederlands Tweede Taal) gesprekken[1].

Het aantal **informele signalen** die de klachtenbehandelaar centraal ontvangt is gedaald: van 33 in 2021 naar 27 in 2022. In vergelijking met 2017 ligt het aantal in 2022 opvallend lager toen de regionale aanspreekpunten de signalen op zich namen. Het aantal lag toen op 67. Voor het kalenderjaar 2023 ondernemen de klachtenbehandelaars actie om de werking van de dienst onder de aandacht te brengen en te sensibiliseren zodat signalen zo veel als mogelijk de dienst bereiken. Het aantal **formele klachten** is in vergelijking met 2021 gedaald. In 2022 werden 50 klachten ontvangen, dat zijn er 10 minder dan in 2021.

Net zoals de voorbije jaren kwamen de meeste klachten binnen **via het webformulier**. Van de 50 klachten kwamen er 30 binnen via de website, 14 via de telefoon en 6 via mail. 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.

Van de **50 formele klachten** waren er **11 onontvankelijk**. Van de 11 onontvankelijke klachten had de grootste groep klachten betrekking op een andere organisatie (8), was deze kennelijk ongegrond (1), waren de feiten ouder dan één jaar (1) of werd er geen persoonlijk belang aangetoond (1). Verzoekers die een klacht hadden met betrekking tot een andere organisatie werden doorverwezen naar de juiste instantie. Ook bij de andere ontvankelijke klachten werd de verzoeker doorverwezen naar de juiste diensten of werd geïnformeerd over de reden van onontvankelijkheid.

[1] Hier zijn de cijfers van 2021 weergegeven, omdat de cijfers van 2022 nog niet beschikbaar zijn.

In 2022 schonken we opnieuw aandacht aan het formuleren van aanbevelingen. Net zoals in 2021 verspreidde de klachtenbehandelaar (wanneer noodzakelijk) na het afronden van de klacht een adviesrapport. Hierbij werden direct betrokkenen geïnformeerd over een klacht (zonder namen) en werden zij gestimuleerd om aan de slag te gaan met de aanbevelingen. Ook in 2022 kwam bemiddeling aan bod.

Van de 38 ontvankelijke klachten waren er **19 ongegrond,** en **19 (deels) gegrond.**

**15 (deels) gegronde klachten gingen over inburgering**

- **In 10 dossiers was de trajectbegeleiding onderwerp van de klachten**

  *2 verzoekers gingen niet akkoord met de prestatie of de beslissing van het Agentschap*

  Dit ging over het betalend maken van de cursus Maatschappelijke Oriëntatie en het ontvangen van het inburgeringsattest.

  In het eerste geval bemiddelde de klachtenbehandelaar in dit dossier.

  *3 verzoekers vonden dat de beslissing van het Agentschap te lang uitbleef*

  De verzoekers klaagden dat zij te lang dienden te wachten op de terugbetaling voor de onkosten die voorvloeien uit de lessen Nederlands. De tweede klacht ging ook over het niet ontvangen van het inburgeringsattest.

  *1 verzoeker vonden de informatieverstrekking van het Agentschap ontoereikend*

  Deze klacht ging over informatie die werd gedeeld in het kader van Oekraïense vluchtelingen. De verzoeker vond de gedeelde informatie onvoldoende duidelijk en betreurde de lange wachttijd voor het volgen van een cursus Nederlands. De klacht was gegrond en de verzoeker werd geïnformeerd over de mogelijke cursussen waarvoor kon worden ingeschreven.

  *4 verzoekers klaagden over de bereikbaarheid van het Agentschap*

  Deze klachten gingen over de contactnames met de diensten en afspraken die niet zijn doorgegaan. De klachten waren gegrond en de verzoekers werden zo snel als mogelijk verder geholpen met een nieuwe afspraak. In één van de klachten kreeg de verzoeker ook een nieuwe trajectbegeleider toegewezen.

  De klachtenbehandelaar maakte in een van de dossiers een aanbeveling op met als resultaat dat de afspraken rond de afwezigheid van de trajectbegeleider, en de daarmee gepaarde werkwijze voor het verzetten van afspraak, werden opgefrist.

- **2 gegronde klachten gingen over de test Maatschappelijke Oriëntatie**

  Beide verzoekers waren ontevreden dat de test Maatschappelijke Oriëntatie niet beschikbaar was in een specifieke taal met voice-over voor analfabeten. Deze klachten waren gegrond. Hieruit volgend werden de klachten geëscaleerd naar de centrale diensten waar vervolgens de voice-over in de gewenste taal werd toegevoegd aan het aanbod.

Naast deze oplossing werd bijkomend een aanbeveling geformuleerd waarbij de regels rond het inschrijven voor de test Maatschappelijke Oriëntatie met tolk in alle regio's van het Agentschap werden herhaald.

- 1 gegronde klacht ging over de test Nederlands Tweede Taal

  In het dossier was gebrekkige communicatie het onderwerp van de klacht. De verzoeker slaagde voor de test en vond dat de communicatie hierover alsook het ontvangen van het attest te lang uitbleef.

- 2 deels gegronde klachten gingen over werven van inburgeraars

  De verzoekers trokken in twijfel of zij tot de verplichte doelgroep behoren. De klachten werden onderzocht en opgelost. De klachtenbehandelaar informeerde de verzoekers over de regelgeving waardoor het duidelijk werd dat zij tot de verplichte doelgroep behoren.

3 gegronde klachten klachten gingen over het toeleiden naar de cursus Nederlands

De verzoekers klaagden over het klantonvriendelijk gedrag van de medewerkers, de bereikbaarheid van de diensten en over het verloop van de inschrijving in de cursus Nederlands.

1 deels gegronde klacht gingen over Certificering

De verzoeker was niet akkoord dat hij niet kon deelnemen aan de infosessie en vond de informatieverstrekking met betrekking tot zijn inschrijving ontoereikend. Met betrekking tot het eerste deel was de klacht ongegrond. Met betrekking tot het tweede deel was de klacht deels gegrond. De klachtenbehandelaar stelde in dit kader een aanbeveling op om de automatisch gegenereerde e-mails te updaten om de tekortkomingen in het systeem aan te pakken.

Naast de klachten, ontving het Agentschap ook 27 signalen over verschillende werkingsdomeinen van de organisatie.

Om de werking van onze organisatie te verbeteren is het niet alleen belangrijk om te leren uit formele klachten maar ook suggesties te grijpen als verbeterkansen om zo te groeien als organisatie.

Zo gaven verschillende verzoekers aan dat er enerzijds informatie ontbrak of niet up-to-date was op onze webpagina. Anderzijds ging het grootste deel van de suggesties over het vertalen van de website naar het Pashtu of de vertaling van een specifieke flyer naar het Spaans. Op basis van al deze suggesties deden we de nodige aanpassingen, zowel op de website als de flyer, zodat klanten steeds de juiste en meest up-to-date informatie kunnen terugvinden.

# 8 AGENTSCHAP JUSTITIE EN HANDHAVING

## 8.1 INLEIDING

Het Agentschap Justitie en Handhaving ging van start op 1 januari 2022. Het werd opgericht bij BVR van 3 september 2021[2] en verwezenlijkte daarmee een belangrijke doelstelling uit het Regeerakkoord 2019-2024: naast een eerste Vlaamse minister van Justitie en Handhaving, werden de krachten van alle Vlaamse bevoegdheden met betrekking tot justitie en handhaving nu ook gebundeld in één administratie.

Het agentschap maakt zo komaf met de versnippering van bevoegdheden die er voorheen was. **Zorg en aandacht voor slachtoffers en een strikte opvolging van daders** staan centraal**. Vermijden van straffeloosheid en de veiligheid van alle burgers verhogen** is het doel. Bij inbreuken op de Vlaamse regelgeving worden bestuurlijke handhaving en strafrechtelijk beleid complementair ingezet.

Concreet omvat het Agentschap Justitie en Handhaving de afdelingen Justitiehuizen, Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht, Gendergerelateerd Geweld, Hulp- en Dienstverlening aan Gedetineerden, Vlaamse Handhaving en twee ondersteunende afdelingen met name de afdeling Staf en Coördinatie en de afdeling Beleid.

Voorliggend rapport behelst het eerste klachtenrapport van het Agentschap Justitie en Handhaving. Het bevat een korte toelichting bij het klachtenbeleid en geeft een overzicht van de klachten die het Agentschap Justitie en Handhaving heeft ontvangen tussen 1 januari 2022 en 31 december 2022.

## 8.2 KLACHTENBELEID

Klachten over de dienstverlening van het agentschap worden opgenomen op basis van de bepalingen van het Bestuursdecreet van 7 december 2018, meer bepaald Titel II in Hoofdstuk 5. Klachten, meldingen en voorstellen. 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.

Het klachtenbeleid van het agentschap is gericht op het ontvangen, behandelen, evalueren en waar mogelijk, remediëren van individuele klachten. Deze kunnen gaan over de werking, de dienstverlening of over de informatie die aangeboden wordt. In de specifieke context van het Agentschap Justitie en Handhaving betekent dit evenwel:

- een klacht kan geen betrekking hebben op het gerechtelijk mandaat, op de beslissing(en) van een federale opdrachtgever daartoe of op een concreet inhoudelijk advies, analyse of voorstel dat aan de opdrachtgever werd bezorgd,
- klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van een medewerker of dienst die als (gesubsidieerde) partner betrokken is bij de dienstverlening van het agentschap worden binnen de klachtenprocedure van die betreffende organisatie opgenomen.

We streven naar het efficiënt en effectief afhandelen van een klacht en beogen herstel. Daarnaast zien we dergelijk signaal als leermoment om de werking van het agentschap en de kwaliteit van de dienstverlening bij te sturen.

[2] Besluit van de Vlaamse Regering tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap "Agentschap Justitie en Handhaving" (BS, 27 september 2021)



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 959

In het eerste jaar van het agentschap lag de focus vooral op het opzetten van een transparante klachtenprocedure en het behandelen van elke klacht via bemiddeling waar het kan en/of met een schriftelijke, formele procedure wanneer de klachtindiener daarvoor kiest.

## 8.3 KLACHTENPROCEDURE

Elke persoon of organisatie die in contact staat met de diensten van het Agentschap Justitie en Handhaving kan een klacht indienen. Het verloop van de procedure is terug te vinden op de website Klachtenprocedure Agentschap Justitie en Handhaving | Vlaanderen.be en behelst, samengevat, volgende stappen:

- Verzoeker dient klacht in
- Klachtenmanager registreert klacht en duidt klachtenbehandelaar aan
- Klachtenbehandelaar zorgt voor ontvangstmelding binnen 10 dagen en een ontvankelijkheidstoets
- Klachtenbehandelaar staat in voor klachtenbehandeling en ontwerpantwoord
- Klachtenmanager bezorgt binnen 45 dagen antwoord aan verzoeker

De klachtenprocedure is erop gericht een oplossing te vinden of te berichten over het verloop van het klachtonderzoek. We gaan voor de verzoeker in overleg met de betrokken dienst, maar kunnen niet in hun plaats beslissen of optreden.

## 8.4 KLACHTENBEHANDELING IN CIJFERS

**TABEL 1 - aantal klachten en doorverwijzingen per drager**

| Type | Via e-mail | Via contactformulier | Totaal |
|---|---|---|---|
| Klachten | 2 | 15 | 17 |
| Doorverwijzingen | 1 | 3 | 4 |
| **TOTAAL** | **3** | **18** | **21** |

**TABEL 2 – aantal afgesloten en openstaande klachten per afdeling**

| Afdeling | Afgesloten | Openstaand | Totaal |
|---|---|---|---|
| Justitiehuizen (JH) | 8 | 1 | 9 |
| Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) | 7 | 0 | 7 |
| Gendergerelateerd geweld (GGG) | 1 | 0 | 1 |
| **TOTAAL** | **16** | **1** | **17** |

**TABEL 3 – aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten per afdeling**

| **Klachten** | **JH** | **VCET** | **GGG** | **Totaal** |
|---|---|---|---|---|
| Ontvankelijk | 9 | 7 | 0 | 16 |
| Niet-ontvankelijk | 0 | 0 | 1 | 1 |
| *want geen naam en geen omschrijving klacht* | *0* | *0* | *1* | *1* |
| **TOTAAL** | **9** | **7** | **1** | **17** |

**TABEL 4 – overzicht ontvankelijke, afgesloten klachten per afdeling**

| Klachten | JH | VCET | GGG | Totaal |
|---|---|---|---|---|
| Gegrond | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Deels gegrond | 4 | 5 | 0 | 9 |
| Ongegrond | 3 | 0 | 0 | 3 |
| **TOTAAL** | **8** | **7** | **0** | **15** |
| Conciliërende behandeling | 6 | 7 | 0 | 13 |
| Formele behandeling | 2 | 0 | 0 | 2 |
| **TOTAAL** | **8** | **7** | **0** | **15** |

TABEL 5 - beoordeling 16 ontvankelijke klachten op (hoofd)schending van de ombudsnormen

| Ombudsnormen | Aantal |
|---|---|
| Correcte bejegening | 4 |
| Gelijkheid en onpartijdigheid | 1 |
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid | 10 |
| Vlotte bereikbaarheid | 1 |
| **TOTAAL** | **16** |

In 2022 ontving het Agentschap Justitie en Handhaving 21 signalen in het kader van de klachtenprocedure, 4 daarvan (of 20%) waren doorverwijzingen, de overige (of 80%) behelsden klachten.

Van de 17 binnengekomen klachten waren er 16 ontvankelijk en 15 werden afgesloten in 2022. 12 van de 15 klachten waren (deels) gegrond. De meerderheid werd afgehandeld op conciliërende wijze. De meeste klachten betroffen administratieve onnauwkeurigheden en/of slechte uitvoering van de dienstverlening. Het ging dan over (technische) problemen met het materiaal voor elektronisch toezicht, het te laat binnenbrengen van verslagen of onduidelijkheid over procedures. Ook de niet-correcte bejegening wordt een aantal keer gesignaleerd, dewelke vaak terug te brengen was tot (telefonische) miscommunicatie.

2022 was het eerste werkjaar van het Agentschap Justitie en Handhaving. De klachtenprocedure was operationeel vanaf 1 januari en zorgde voor een degelijke klachtenbehandeling. In 2023 zal de procedure geëvalueerd worden met het oog op optimalisatie en dit, zowel naar aanpak als naar (verdere) inbedding in de organisatie.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 961

# 9 TOERISME VLAANDEREN

## 9.1 INLEIDING

Deze nota bevat het jaarlijks schriftelijk klachtenverslag van Toerisme Vlaanderen in 2022 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.

## 9.2 CIJFERGEGEVENS 2022

| | | |
|---|---|---|
| Totaal aantal klachten | | 9 |
| Aantal klachten opgedeeld naar **behandeltermijn** (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord) | 0 – 15 dagen | 8 |
| | 16 – 30 dagen | 1 |
| | 31 – 45 dagen | 0 |
| | Meer dan 45 dagen | 0 |
| | Antwoord niet verzonden | 0 |
| Aantal klachten volgens de **drager** | Brief | 1 |
| | E-mail | 8 |
| Aantal klachten volgens het **kanaal** waarlangs de klacht is binnengekomen | Rechtstreeks van de burger | 9 |
| | Via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.) | 0 |
| | Via Vlaamse Ombudsdienst | 0 |
| Aantal onontvankelijke klachten | | 8 |
| Aantal onontvankelijke klachten volgens **reden** van onontvankelijkheid | Ongegronde klacht | 0 |
| | Geen Vlaamse overheid | 0 |
| | Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit | 8 |
| Aantal **ontvankelijke** klachten | | 1 |
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van **gegrondheid** | Gegrond | 0 |
| | Deels gegrond | 1 |
| | Ongegrond | 0 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | 1 |
| | Deels opgelost | 0 |
| | Onopgelost | 0 |
| Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen | Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid<br><br>(ombudsnorm 11) | 1 |

## 9.3 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN

| Jaar | Totaal aantal klachten | Aantal onontvankelijke klachten | Aantal ontvankelijke klachten |
|---|---|---|---|
| 2022 | 9 | 8 | 1 |
| 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 |

## 9.4 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN REALISATIES

### 9.4.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is gedaald tegenover het jaar voordien. In 2022 waren er 9 klachten (11 in 2020). Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 53 in 2012 tot 9 in 2022. 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.

### 9.4.2 Behandeltermijn

Een klacht wordt in 2022 gemiddeld binnen de 8 dagen afgehandeld. Dit is een verbetering tegenover 2021 toen het aantal op 13 dagen lag.

### 9.4.3 Drager en kanaal

In 2022 komen alle klachten rechtstreeks van de burger. Alle klachten werden via e-mail ontvangen, behoudens 1 klacht die per brief werd ontvangen.

### 9.4.4 Onontvankelijke klachten

Het aantal onontvankelijke klachten steeg van 4 naar 8.

### 9.4.5 Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving Toerisme Vlaanderen 1 ontvankelijke klacht, die deels gegrond was. De klacht kan ondergebracht worden bij ombudsnorm 11.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 963

## 9.5 BIJLAGE: KLACHTENREGISTER 2022 (GEANONIMISEERD)

# KLACHTENREGISTER TOERISME VLAANDEREN - 2022

| Nummer | Status | Ontvangstdatum klacht | Coördinaten indiener klacht | | | | | Klachtkanaal | Omschrijving klacht |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Naam | Organisatie | Adres | Telefoon | E-mail | | |
| KM/2022/08 | Afgesloten | 8/12/2022 | | NVT | / | / | | klachten@toerismevlaanderen.be | Klacht over schade aan recent aangekochte stacaravan op een camping |
| KM/2022/08 | Afgesloten | 8/12/2022 | | NVT | / | / | | info@toerismevlaanderen.be | Klacht over Eu-paspoort controle in de luchthaven Brussels Airport |
| KM/2022/07 | Afgesloten | 25/10/2022 | | NVT | / | / | | klachten@toerismevlaanderen.be | Klacht over verblijf in appartement |
| KM/2022/06 | Afgesloten | 21/09/2022 | | NVT | / | | | klachten@toerismevlaanderen.be | Klacht over verblijf in |
| KM/2022/05 | Afgesloten | 21/08/2022 | | | | | | nathalie.butinck@toerismelvaanderen.be | Klacht tegen een bericht op Google met een negatieve beoordeling van (allicht) uitbaters van een Vlaams toeristisch logies. |
| KM/2022/04 | Afgesloten | 17/08/2022 | | NVT | | | | klachten@toerismevlaanderen.be | Klacht over het ongevraagd snoeien van een haag om de routeaanvwijzing van een wandelpad beter zichtbaar te maken. |
| KM/2022/03 | Afgesloten | 10/08/2022 | | NVT | / | / | | klachten@toerismevlaanderen.be | Klacht over verblijf op een camping te Bredene. |
| KM/2022/02 | Afgesloten | 3/05/2022 | | NVT | | | geen | Brief | De klager enkele documenten gestuurd naar de 'DIENST NIET RACIALE DISCRIMINATIE - MINISTERIE TOERISME' zonder een klacht te formuleren |
| KM/2022/01 | Afgesloten | 16/01/2022 | | NVT | | Geen opgegeven | | klachten@toerismevlaanderen.be | De klager klaagt aan dat de uitbaters van camping te Balen zijn huurovereenkomst niet nakomen (alsook die met andere campingbewoners) en ook het logiesdecreet niet naleven. |

| Omschrijving klacht | Datum ontvangstmelding | Datum antwoord | Dagen afhandeling klacht | Ontvankelijkheid/gegrondheid | | Opgelost | | Bemiddeling | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Ja/Nee | Reden | Ja/Nee | Reden | Ja/Nee | Reden |
| Klacht over schade aan recent aangekochte stacaravan op een camping | 22/12/22 | 22/12/22 | 14 | Neen | De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap, zodat de klacht niet verder in behandeling kan worden genomen volgens de klachtenregeling van het Bestuursdecreet. Toerisme Vlaanderen verwees de klager door naar de Vlaamse website inzake consumentenbescherming en wees op de mogelijkheid om een advocaat te contacteren ter verdediging van de belangen van de klager. | NVT | NVT | Nee | NVT |
| Klacht over Eu-paspoort controle in de luchthaven Brussels Airport | 14/12/22 | 14/12/22 | 5 | Neen | De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap, zodat de klacht niet verder in behandeling kan worden genomen volgens de klachtenregeling van het Bestuursdecreet. Toerisme Vlaanderen bezorgde de klacht voor verdere opvolging aan Brussels Airport die instaat voor de organistatie van de Eu-paspoortcontroles in de luchthaven op Brussels Airport. | NVT | NVT | Nee | NVT |
| Klacht over verblijf in appartement | 4/11/22 | 4/11/22 | 10 | Neen | De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap, zodat de klacht niet verder in behandeling kan worden genomen volgens de klachtenregeling van het Bestuursdecreet. De klacht werd overgemaakt aan de dienst logies met het verzoek de toepassing van de logiesreglementering door het toeristisch logies na te gaan. | NVT | NVT | Nee | NVT |
| Klacht over verblijf in | 23/09/22 | 23/09/22 | 2 | Neen | De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap, zodat de klacht niet verder in behandeling kan worden genomen volgens de klachtenregeling van het Bestuursdecreet. De klacht werd overgemaakt aan de dienst logies met het verzoek de klacht op te nemen met het toeristisch logies. | NVT | NVT | Nee | NVT |
| Klacht tegen een bericht op Google met een negatieve beoordeling van (allicht) uitbaters van een Vlaams toeristisch logies. | 24/08/22 | 24/08/22 | 3 | Neen | De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap, zodat de klacht niet verder in behandeling kan kan worden genomen volgens de klachtenregeling van het Bestuursdecreet. Toerisme Vlaanderen raadde de klager aan om de zaak in der minne te regelen en wees op de mogelijkheid om een advocaat te contacteren ter verdediging van de belangen van de klager. | NVT | NVT | Nee | NVT |
| Klacht over het ongevraagd snoeien van een haag om de routeaanvwijzing van een wandelpad beter zichtbaar te maken. | 19/08/22 | 19/08/22 | 2 | Neen | De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap, zodat de klacht niet verder in behandeling kan worden genomen volgens de klachtenregeling van het Bestuursdecreet. Toerisme Vlaanderen bezorgde de klacht voor verdere opvolging aan Toerisme Vlaams-Brabant die de fiets- en wandelknooppuntroutes beheert. | NVT | NVT | Nee | NVT |
| Klacht over verblijf op een camping te Bredene. | 10/08/22 | 10/08/22 | 1 | Neen | De klager vermeldt zijn adres niet. Opgevraagd op 10/08/22. Geen reactie. | NVT | NVT | Nee | NVT |
| De klager enkele documenten gestuurd naar de 'DIENST NIET RACIALE DISCRIMINATIE - MINISTERIE TOERISME' zonder een klacht te formuleren | 10/05/22 | 10/05/22 | 7 | Neen | De klacht bevat geen omschrijving van de feiten waartegen zij gericht is (artikel II.76, §2,2° Bestuursdecreet). | NVT | NVT | Nee | NVT |
| De klager klaagt aan dat de uitbaters van camping te Balen zijn huurovereenkomst niet nakomen (alsook die met andere campingbewoners) en ook het logiesdecreet niet naleven. | 17/01/22 | 16/02/22 | 31 | Deels | De eerste twee delen onder de titels 'Algemeen' en 'Persoonlijk' gaan niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap, zodat deze onderdelen van de klacht niet verder in behandeling kan worden genomen volgens de klachtenregeling van het Bestuursdecreet. Het derde deel onder de titel 'Logiesdecreet' nam Toerisme Vlaanderen wel, aangezien het agentschap belast is met de uitvoering en handhaving van de Vlaamse logiesreglementering. | Ja | Volgend op de klacht bracht een logiesinspecteur van Toerisme Vlaanderen een plaatsbezoek aan de camping ter bespreking van de opmerkingen van de klager en waarvan nadien aan de klager verslag werd uitgebracht. Toerisme Vlaanderen maakte bijkomende opmerkingen aan de uitbater en stond in voor opvolging. | Nee | NVT |

# 10 FLANDERS INVESTMENT & TRADE

## 10.1 INLEIDING

Het jaarverslag 2022 rapporteert over het klachtenmanagement binnen Flanders Investment & Trade en berust op het Bestuursdecreet van 7 december 2018. In 2022 werden 12 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is vergelijkbaar met het jaar 2020.

## 10.2 WIJZIGINGEN WERKING 2022

2022 is het eerste jaar dat de klachtendatabase zich bevindt in Microsoft SharePoint tegenover vorige jaren waarbij het systeem Lotus Notes werd gebruikt.

## 10.3 CIJFERGEGEVENS 2022

| | | FIT |
|---|---|---|
| **Totaal aantal** klachten | | **13** |
| Aantal klachten opgedeeld naar **behandeltermijn** (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord) | 0 – 15 dagen | 12 |
| | 16 – 30 dagen | 1 |
| | 31 – 45 dagen | |
| | meer dan 45 dagen | |
| | antwoord niet verzonden | |
| Aantal klachten volgens de **drager** | brief | |
| | e-mail | 13 |
| | telefonisch | |
| Aantal klachten volgens het **kanaal** waarlangs de klacht is binnengekomen | rechtstreeks van de burger | 13 |
| | via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.) | |
| | via Vlaamse Ombudsdienst | |
| Aantal **onontvankelijke** klachten | | 1 |

| | | FIT |
|---|---|---|
| Aantal onontvankelijke klachten volgens **reden** van onontvankelijkheid | Ongegronde klacht | |
| | Geen Vlaamse overheid | |
| | Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit | 1 |

| | |
|---|---|
| Aantal **ontvankelijke** klachten | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van **gegrondheid** | gegrond | 1 |
| | deels gegrond | 0 |
| | ongegrond | 11 |

| | | |
|---|---|---|
| Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing** | opgelost | 1 |
| | deels opgelost | |
| | Onopgelost | |

| | | |
|---|---|---|
| Verdeling van de **gegronde en deels gegronde** klachten volgens **ombudsnormen** | | |
| | Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11) | 1 |

## 10.4 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN (LAATSE 5 JAAR)

| FIT | | |
|---|---|---|

| | **Totaal aantal** klachten | ontvankelijk | onontvankelijk |
|---|---|---|---|
| 2022 | 13 | 12 | 1 |
| 2021 | 16 | 16 | 0 |
| 2020 | 14 | 14 | 0 |
| 2019 | 12 | 10 | 2 |
| 2018 | 19 | 19 | 0 |

## 10.5 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN CONCRETE REALISATIES

### 10.5.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten bleef zo goed als stabiel tegenover het jaar voordien. In 2022 waren er 13 klachten (in 2021, 16). 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.

### 10.5.2 Behandeltermijn

FIT zet elk jaar in op het zo snel mogelijk behandelen van de ontvangen klachten en de burger zo snel als mogelijk te antwoorden. Een klacht werd in 2022 gemiddeld binnen de 4,38 dagen behandeld en afgesloten. Dit gemiddelde ligt iets hoger dan de voorbije twee jaren mede door één uitschieter op vlak van behandelingstermijn.

### 10.5.3 Drager en kanaal

In 2022 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. Alle klachten werden dit jaar via e-mail verstuurd.

### 10.5.4 Onontvankelijke klachten

Er werd 1 onontvankelijke klacht ontvangen in 2022. Het was een klacht waarbij een spellingsfout werd aangekaart op een website van de Vlaamse overheid. Deze klacht werd doorgestuurd naar de juiste entiteit en de spellingsfout werd ook aangepast.

### 10.5.5 Ontvankelijke klachten

Bij het aantal ontvankelijke klachten valt in 2022 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



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 969

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.

## 10.6 BIJLAGE 1: SERVICEMETER VAN FLANDERS INVESTMENT AND TRADE

### 10.6.1 Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*klachtencaptatie*'

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

a) mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,..?);
b) mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..).

### 10.6.2 Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van FIT en in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

> In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties (bv. groepszakenreizen of beurzen) georganiseerd door FIT in het kader van de bevordering van het internationaal ondernemen vanuit Vlaanderen, is opgenomen dat klachten over de dienstverlening van FIT kunnen doorgegeven worden aan de klachtencoördinator.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden.

### 10.6.3 Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

In 2022 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

### 10.6.4 Realistisch aantal klachten in functie van context

Het gaat hier bijvoorbeeld om de verhouding tussen klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 970

Het is heel opvallend dat in de laatste drie jaren relatief veel klachten betrekking had op de digitale toegankelijkheid. Deze klachten werden wel adequaat opgevangen en heel snel geremedieerd. Waar de oorzaken voor deze klachten in 2018-2019 vooral bij FIT lagen, zien we nu vooral klacht bij de verzoeker zelf ligt. Het blijft evenwel heel belangrijk om te kunnen beschikken over een eigen IT-dienst die heel kort op de bal kan spelen en de burger snel kan verder helpen, ongeacht waar de bron van het probleem ligt.

## 10.7 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.

### 10.7.1 Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

Elke nieuwe medewerker krijgt binnen het onthaalprogramma uitleg over het klachtenbeleid en de werking is organisatiebreed bekend.

### 10.7.2 Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Dit jaar was het gemiddelde hoger dan de voorbije jaren door één uitschieter.

### 10.7.3 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. Anderstaligen vinden ook hun weg naar de klachtenbehandelaar.

### 10.7.4 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.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 971

## 10.8 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KWALITEITS-MANAGEMENT'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

### 10.8.1 Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/ klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

Jaardoelstellingen inclusief resultaatsgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig.

### 10.8.2 Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling

Hier gaat het bijvoorbeeld om de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachten-behandelaars/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.

### 10.8.3 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.

### 10.8.4 Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de bovenvermelde instellingen bezorgd.

////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

### 10.8.5 Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

Door de wijzigingen binnen het beleidsdomein wordt de input van FIT doorgegeven aan het centraal aanspreekpunt voor het beleidsdomein.

### 10.8.6 Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Geen aandachtspunten.

### 10.8.7 Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

### 10.8.8 Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars

Er waren geen beleidsklachten in 2022.

### 10.8.9 Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er waren geen aanbevelingen.

### 10.8.10 Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

Geen deelname wegens geen uitnodiging.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 973

Titel: **Klachtenrapportage Beleidsdomein Landbouw en Visserij 2022**
Datum: 9/02/2023

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 2022 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 49 klachten ingediend. 44 dossiers waren ontvankelijk. waarvan

- 28 dossiers gegrond en 1 dossier deels gegrond werden bevonden.
- 15 dossiers ongegrond werden bevonden.

Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 974

# DETAILVERSLAG

## Departement Landbouw en Visserij

In 2022 werden slechts 1 echte klacht bij het departement ingediend. Deze was ontvankelijk doch ongegrond.

Daarnaast ontvingen de klachtenbehandelaars en de communicatiedienst wel nog een twintigtal meldingen, beleidsvoorstellen of informatievragen, die ze ofwel zelf beantwoord hebben of die zij doorgespeeld hebben aan de betrokken diensten van het departement of aan een andere organisatie. De klachtenbehandelaars en communicatiedienst werken hierbij nauw samen. De communicatiedienst houdt deze systematisch bij in een register. De meeste meldingen of beleidssuggesties gaan over PAS, mogelijke overtredingen, suggesties tot verbetering, pacht, landbouwbeleid,…

Wat het **ontvangen van klachten** betreft, kunnen we zeggen dat de klachtenprocedure vlot bereikbaar en consulteerbaar is via de website van landbouw en visserij. Sinds begin 2022 werken we met een generieke mailbox “klachten@lv.vlaanderen.be”. Klachten kunnen ook nog steeds per post bezorgd worden.

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 gering, 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. Voor de rest stellen we vast dat het klachtenkanaal vooral gebruikt wordt voor meldingen, beleidsvoorstellen en informatievragen.

De **klachtenbehandeling** is gericht op bemiddeling en het zoeken naar oplossingen. Dit is een voortdurend streefdoel. Klantvriendelijkheid is enorm belangrijk.
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. Dit staat ook vermeld op onze website.

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 2022 is er, gelet op het geringe aantal ontvankelijke klachten geen aanbeveling gedaan naar verbetering van de dienstverlening op basis van ontvangen klachten.

In 2022 volgde een van de klachtenbehandelaars de presentatie van het jaarrapport klachten 2021 in het Vlaams Parlement. Een andere klachtenbehandelaar volgde een opleiding ‘omgaan met agressie’. Deze opleiding werd vanuit de werkgroep welzijn van het departement gepromoot om als personeelslid beter voorbereid te zijn op eventuele moeilijke contacten met klanten. Deze opleiding was vooral bedoeld voor controleagenten ter plaatse.

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 2022 werkten we met vier klachtenbehandelaars, hetgeen een snelle en onafhankelijke afhandeling heeft gegarandeerd.

## ILVO

Het ILVO heeft in 2022 46 klachten ontvangen waarvan:

- 5 dossiers onontvankelijk werden bevonden.
- 41 dossiers ontvankelijk waren waarvan:
  - ✓ 28 dossiers gegrond;
  - ✓ 1 dossier deels gegrond;
  - ✓ 12 dossiers ongegrond.

In 28 dossiers werd de klacht opgelost, 1 dossier geraakte niet opgelost.
Het ILVO werkt voor het klachtenbeleid binnen de ILVO dienstverlening via de klachtenprocedure volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd) zoals reeds jaren opgenomen in het geaccrediteerde kwaliteitssysteem.

Een detailrapportage kunt u hieronder in 4 bijlages (DIER, PLANT, TV115, TV370) vinden.

TV370 omzendbrief klachtenmanagement

DIER omzendbrief klantenmanagement 2

PLANT omzendbrief klachtenmanagement

TV115 omzendbrief klachtenmanagement

## VLAM

VLAM heeft in 2022 twee officiële klachten ontvangen.

- De eerste klacht betrof een onduidelijkheid rond de week van de tulp. De klager werd doorgestuurd naar de intern bevoegde persoon en het misverstand werd uitgeklaard waardoor de klacht kon worden afgesloten.
- De tweede 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.

VLAM heeft in 2022 een goede doorstroming en directe ontvangst van bezwaren en opmerkingen ten aanzien van de klachtenbehandelaar kunnen vaststellen. De duidelijke vermelding van de klachtenbehandelaar op de website en goede interne afspraken zorgden hiervoor. De klachtenbehandelaar bood in 2022 grondige ondersteuning bij de communicatie wanneer de dienst inningen vragen kreeg en externe contacten had. Klantvriendelijkheid en bemiddeling staan hierbij centraal. Een goede interne afstemming over hoe om te gaan met vragen en opmerkingen werpt zijn vruchten af op het vlak van ‘klantentevredenheid’ en het aantal ontvangen klachten.

# Verslag 2022
# klachtenmanagement

| |
|---|
| Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO)<br><br>**Belac geaccrediteerde afdeling TV370 ; klachten procedure volgens ISO17025 ; ISO 17043 & ISO 14001** |

**1. Cijfergegevens**

| | | **Aantal** |
|---|---|---|
| **Totaal aantal** externe klachten: | | 9 |
| **Aantal dagen** tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen: | 9 |
| | meer dan 45 dagen: | |
| Aantal **onontvankelijke** klachten: | | 1 |
| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van **onontvankelijkheid** | Al eerder klacht ingediend: | |
| | Meer dan een jaar voor indiening: | |
| | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: | |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig: | |
| | Kennelijk ongegrond: | 1 |
| | Geen belang: | |
| | Anoniem: | |
| | Beleid en regelgeving: | |
| | Geen Vlaamse overheid: | |
| | Interne personeelsaangelegenheden: | |
| Aantal **ontvankelijke** klachten: | | 8 |

| | | |
|---|---|---|
| Aantal **ontvankelijke** klachten volgens mate van **gegrondheid** | gegrond: | 8 |
| | deels gegrond: | |
| | ongegrond: | |

| | | |
|---|---|---|
| Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing** | opgelost: | 8 |
| | deels opgelost: | |
| | onopgelost: | |

| | |
|---|---|
| Aantal **dienstverleningen in 2022 (grootorde)** | 14.000 |
| Verhouding aantal ontvankelijke klachten / aantal dienstverleningen 2021 | 0.6% |

**2. Inhoud van de klachten**

| |
|---|
| Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? |
| |

**3. Klachtenbeeld 2022**

| |
|---|
| Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 201 |
| |

**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? |

**5. Aandachtspunten**

| **Voldoet het ILVO klachtenbeleid aan volgende aandachtspunten?** |
|---|
| De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de klant (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling). |
| Toelichting: |
| De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren klanten over, en verwijzen door naar, de klachtendienst). |
| Toelichting: |
| De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen). |
| Toelichting: |

| |
|---|
| Wanneer er taken worden uitbesteed is er samenwerking en coördinatie met de derden zowel voor klachtenbehandeling als rapportage. |
| Toelichting: |
| In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over ‘wat nu’). |
| Toelichting: |
| De klachtendienst streeft naar professionalisering (bespreking klachten op managementniveau met regelmatige afstemming, volgen van nodige opleidingen, taak opgenomen in de functiebeschrijving, onafhankelijkheid). |
| Aanvulling: |

Vlaamse Ombudsdienst

# Verslag 2022
# klachtenmanagement

| |
|---|
| Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO) - DIER |

**1. Cijfergegevens**

| | | **Aantal** |
|---|---|---|
| **Totaal aantal** externe klachten: | | 5 |
| **Aantal dagen** tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen: | 5 |
| | meer dan 45 dagen: | |
| Aantal **onontvankelijke** klachten: | | 0 |
| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van **onontvankelijkheid** | Al eerder klacht ingediend: | |
| | Meer dan een jaar voor indiening: | |
| | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: | |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig: | |
| | Kennelijk ongegrond: | |
| | Geen belang: | |
| | Anoniem: | |
| | Beleid en regelgeving: | |
| | Geen Vlaamse overheid: | |
| | Interne personeelsaangelegenheden: | |
| Aantal **ontvankelijke** klachten: | | 5 |

| | | |
|---|---|---|
| Aantal **ontvankelijke** klachten volgens mate van **gegrondheid** | gegrond: | 5 |
| | deels gegrond: | |
| | ongegrond: | |

| | | |
|---|---|---|
| Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing** | opgelost: | 5 |
| | deels opgelost: | |
| | onopgelost: | |

| | |
|---|---|
| Aantal **dienstverleningen in 2022 (grootorde)** | |
| Verhouding aantal ontvankelijke klachten / aantal dienstverleningen 2022 | |

**2. Inhoud van de klachten**

| Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? |
|---|
| In 2022 werden binnen de Eenheid Dier geen externe klachten ontvangen die betrekking hebben op de algemene werking en organisatie van de eenheid Dier.<br><br>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)<br>- 2022-2: verkeerd artikel geleverd<br>- 2022-9: aangekocht demotoestel bleek niet ok<br>- 2022-20: bestelde goederen niet geleverd maar wel gefactureerd<br>- 2022-34: te weinig stuks geleverd<br>- 2022-48: na kalibratie van lengtetestplaat werd foutief certificaat ontvangen<br><br>*Het registreren van non-conformiteiten en klachten mbt 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 2022**

| Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022 |
|---|
| Door externen aangebrachte klachten: geen |
| 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)<br><br>*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?
Realisaties 2022:
Er werden acties ondernomen mbt interne en externe klantentevredenheid:

- Op ILVO-niveau: Via de website ILVO de mogelijkheid bieden aan externen om klachten aan ILVO in te dienen: https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten
- Op niveau Eenheid Dier:
    - Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen
    - Voorzien van een klachten/suggestiefiche in de inkomhal van de hoofdgebouwen van de eenheid DIER die door interne/externe klanten kan gebruikt worden om een melding door te geven.
    - Oprichting van het ILVO Living Lab Veehouderij dat steunt op drie loketten: het Varkensloket, het Pluimveeloket en het Rundveeloket.
      De drie loketten werken analoog en hun werking overstijgt die van ILVO. Doordat deze loketten met alle actoren in de landbouw (klanten, partners, landbouwers, verwerkers, onderzoeksinstellingen, enz.) in contact komen zijn zij een aanspreekpunt voor mogelijke klachten. Het is aan deze loketten om problemen of klachten ook door te geven aan de betrokkenen.
- Op niveau laboratoria van het ANIMALAB:
    - Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van deze doelstellingen in de Planning 2022 van de betrokken personeelsleden: °Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties.
    - Personeelsbevraging in december 2022 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 2023:

- Er wordt een operationele doelstelling (OD12) opgenomen om de klantvriendelijkheid te stimuleren bij alle personeelsleden en klachten, zowel intern als extern, op een correcte wijze te evalueren en te communiceren naar betrokkenen. De specifieke acties worden bij de betrokken personeelsleden opgenomen in de PLOEG-planning 2023.
- Sensibiliseren van het personeel binnen de laboratoria van het ANIMALAB om meer klachten te registreren blijft in 2023 behouden: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van concrete doelstellingen in de PLOEG-Planning 2023 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

**5. Aandachtspunten**

| **Voldoet het ILVO klachtenbeleid aan volgende aandachtspunten?** |
|---|
| De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de klant (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling). |

Toelichting:

- Op ILVO-niveau: Via de website ILVO de mogelijkheid bieden aan externen om klachten aan ILVO in te dienen: https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten
- Op niveau Eenheid Dier:
    - Oprichting van het ILVO Living Lab Veehouderij dat steunt op drie loketten: het Varkensloket, het Pluimveeloket en het Rundveeloket.
      De drie loketten werken analoog en hun werking overstijgt die van ILVO. Doordat deze loketten met alle actoren in de landbouw (klanten, partners, landbouwers, verwerkers, onderzoeksinstellingen, enz.) in contact komen zijn zij een aanspreekpunt voor mogelijke klachten. Het is aan deze loketten om problemen of klachten ook door te geven aan de betrokkenen.
- Op niveau laboratoria van het ANIMALAB:
    - Organiseren van een klantenenquête mbt dienstverlening binnen ANIMALAB (3-jaarlijks)
    - Op elk rapport mbt dienstverlening laboratoria dat naar een klant wordt overgemaakt staat een clausule wat dient te gebeuren bij klachten over het specifieke verslag.

De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren klanten over, en verwijzen door naar, de klachtendienst).

Toelichting:

- Op ILVO-niveau: Via de website ILVO de mogelijkheid bieden aan externen om klachten aan ILVO in te dienen: https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten
- Op niveau Eenheid Dier:
    - Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen
    - Voorzien van een klachten/suggestiefiche in de inkomhal van de hoofdgebouwen van de eenheid DIER die door interne/externe klanten kan gebruikt worden om een melding door te geven.
    - Oprichting van het ILVO Living Lab Veehouderij dat steunt op drie loketten: het Varkensloket, het Pluimveeloket en het Rundveeloket.
      De drie loketten werken analoog en hun werking overstijgt die van ILVO. Doordat deze loketten met alle actoren in de landbouw (klanten, partners, landbouwers, verwerkers, onderzoeksinstellingen, enz.) in contact komen zijn zij een aanspreekpunt voor mogelijke klachten. Het is aan deze loketten om problemen of klachten ook door te geven aan de betrokkenen.
- Op niveau laboratoria van het ANIMALAB:
    - Procedures voor de identificatie, registratie en behandeling van klachten binnen het kwaliteitssysteem (PR1002, Identificeren en registreren van suggesties, klachten en afwijkingen en PR1003 Nemen van maatregelen)
    - Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van deze doelstellingen in de Planning 2023 van de betrokken personeelsleden: °Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties).
    - Personeelsbevraging in december 2022 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)

De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).

Toelichting:

- Op ILVO-niveau: https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten
- Op niveau laboratoria van het ANIMALAB:
    - Bij de behandeling van klachten wordt men verplicht aan te geven wat corrigerende maatregelen kunnen zijn om dezelfde klachten te voorkomen en moet er ook nagegaan worden wat der reikwijdte en de impact van de klacht kan zijn om de maatregelen niet te moeten uitbreiden. Daarbij wordt nagegaan of de behandeling van de klacht ook voldoende was (nagaan effectiviteit).
    - Klachten worden behandeld overeenkomstig de eisen van de norm NBN EN ISO/IEC 17025.

| |
|---|
| Wanneer er taken worden uitbesteed is er samenwerking en coördinatie met de derden zowel voor klachtenbehandeling als rapportage. |
| Toelichting: https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten |
| In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over 'wat nu'). |
| Toelichting: https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten |
| De klachtendienst streeft naar professionalisering (bespreking klachten op managementniveau met regelmatige afstemming, volgen van nodige opleidingen, taak opgenomen in de functiebeschrijving, onafhankelijkheid). |
| Aanvulling:<br>- Op ILVO-niveau: https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten<br>- Op niveau laboratoria van het ANIMALAB:<br>  ○ Bespreking van alle klachten op periodieke stafvergaderingen met laboverantwoordelijken en kwartaalbesprekingen met Management<br>  ○ Kwaliteitscoördinator is onafhankelijk en volgt alle klachten binnen de laboratoria van het ANIMALAB verder op en rapporteert deze via de jaarlijkse Management Review aan de directie van de eenheid Dier |

Vlaamse Ombudsdienst

# Verslag 2022
# klachtenmanagement

| |
|---|
| Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO) - PLANT |

**1. Cijfergegevens**

| | | **Aantal** |
|---|---|---|
| **Totaal aantal** externe klachten: | | 26 |
| **Aantal dagen** tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen: | 14 |
| | meer dan 45 dagen: | 12 |
| Aantal **onontvankelijke** klachten: | | 0 |
| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van **onontvankelijkheid** | Al eerder klacht ingediend: | |
| | Meer dan een jaar voor indiening: | |
| | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: | |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig: | |
| | Kennelijk ongegrond: | |
| | Geen belang: | |
| | Anoniem: | |
| | Beleid en regelgeving: | |
| | Geen Vlaamse overheid: | |
| | Interne personeelsaangelegenheden: | |
| Aantal **ontvankelijke** klachten: | | 26 |

| | | |
|---|---|---|
| Aantal **ontvankelijke** klachten volgens mate van **gegrondheid** | gegrond: | 14 |
| | deels gegrond: | |
| | ongegrond: | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing** | opgelost: | 13 |
| | deels opgelost: | |
| | onopgelost: | 1 |

| | |
|---|---|
| Aantal **dienstverleningen in 2022 (grootorde)** | Analyses en NRL / EURL werking |
| Verhouding aantal ontvankelijke klachten / aantal dienstverleningen 2021 | |

**2. Inhoud van de klachten**

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

- Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie: 9 gegronde klachten: allemaal opgelost
- Afwijkingen geformuleerd bij deelname aan EURL interlaboratoriumvergelijking: 2 gegronde klachten: allebei opgelost
- Afwijkingen ontvangen van klanten: 2 gegronde klachten waarvan 1 telefonisch ontvangen van een klant via de communicatiedienst van ILVO: allebei opgelost
- Opmerkingen geformuleerd tijdens de verwarmingsaudit: 1 gegronde klacht: deze is nog niet opgelost en betreft werken aan de infrastructuur
- Fouten/tekortkomingen bij rapportering van analyseresultaten: 12 ongegronde klachten: allemaal opgelost

**3. Klachtenbeeld 2022**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 201

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 de verwarmingsaudit, of bij deelname aan interlaboratoriumvergelijkingen. Deze worden door ons echter ook beschouwd als externe klachten.

Tenslotte werden er ook 2 klachten ontvangen van een klant. Dit betrof enerzijds het uitblijven van het analyseresultaat, en anderzijds een verschil in rapportering tov een vorig analyse verslag. Beide klachten werden opgelost in samenspraak met de klant.

**4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De klachten waren in de meerderheid van de gevallen niet van die aard dat ze een invloed hadden op de goede werking van de dienst.

| |
|---|
| De klantenklachten werden beiden besproken tijdens interne vergaderingen, alsook met de kwaliteitsverantwoordelijke van het labo. Er werden maatregelen genomen om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. In beide gevallen werd de toe te passen procedure (bij ontvangst stalen en rapportering) opnieuw toegelicht aan het betrokken personeel. |

**5. Aandachtspunten**

| **Voldoet het ILVO klachtenbeleid aan volgende aandachtspunten?** |
|---|
| De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de klant (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling). |
| Toelichting: |
| De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren klanten over, en verwijzen door naar, de klachtendienst). |
| Toelichting: |
| De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen). |
| Toelichting: |
| Wanneer er taken worden uitbesteed is er samenwerking en coördinatie met de derden zowel voor klachtenbehandeling als rapportage. |
| Toelichting: |
| In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over ‘wat nu’). |
| Toelichting: |
| De klachtendienst streeft naar professionalisering (bespreking klachten op managementniveau met regelmatige afstemming, volgen van nodige opleidingen, taak opgenomen in de functiebeschrijving, onafhankelijkheid). |
| Aanvulling: |

Vlaamse Ombudsdienst

# Verslag 2022
# klachtenmanagement

| |
|---|
| Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO) - TV 115 |

**1. Cijfergegevens**

| | | **Aantal** |
|---|---|---|
| **Totaal aantal** externe klachten: | | 6 |
| **Aantal dagen** tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen: | 6 |
| | meer dan 45 dagen: | |
| Aantal **onontvankelijke** klachten: | | 4 |
| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van **onontvankelijkheid** | Al eerder klacht ingediend: | |
| | Meer dan een jaar voor indiening: | |
| | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: | |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig: | |
| | Kennelijk ongegrond: | 4 |
| | Geen belang: | |
| | Anoniem: | |
| | Beleid en regelgeving: | |
| | Geen Vlaamse overheid: | |
| | Interne personeelsaangelegenheden: | |
| Aantal **ontvankelijke** klachten: | | 2 |

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

| | | |
|---|---|---|
| Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing** | opgelost: | 2 |
| | deels opgelost: | |
| | onopgelost: | |

| | |
|---|---|
| Aantal **dienstverleningen in 2022 (grootorde)** | +/- 5000 |
| Verhouding aantal ontvankelijke klachten / aantal dienstverleningen 2021 | 3/5000 |

**2. Inhoud van de klachten**

| |
|---|
| Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? |
| Neen |

**3. Klachtenbeeld 2022**

| |
|---|
| Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 201 |
| Onontvankelijk 4: Niet akkoord met keuringsresultaten/werkwijze dienst<br>Ontvankelijk 2: 1x Administratieve fout dienst / 1x Wetgevend kader niet duidelijk |

**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?<br><br>*nze 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, …)* |

**5. Aandachtspunten**

| **Voldoet het ILVO klachtenbeleid aan volgende aandachtspunten?** |
|---|
| De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de klant (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling). |
| Toelichting: *Ja, zowel op labobeproevingsverslagen als oproepingsbrieven keuring zijn alle gegevens terug te vinden.* |
| De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren klanten over, en verwijzen door naar, de klachtendienst). |
| Toelichting: *Ja, alle medewerkers onder het kwaliteitssysteem kennen de klachtenprocedure* |
| De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen). |

| |
|---|
| Toelichting: *Kwaliteitssysteem volgens ISO17020 en 17025 =continue verbetering* |
| Wanneer er taken worden uitbesteed is er samenwerking en coördinatie met de derden zowel voor klachtenbehandeling als rapportage. |
| Toelichting: *Neen geen uitbesteding* |
| In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over 'wat nu'). |
| Toelichting: *Geautomatiseerde flow in het kwaliteitssysteem* |
| De klachtendienst streeft naar professionalisering (bespreking klachten op managementniveau met regelmatige afstemming, volgen van nodige opleidingen, taak opgenomen in de functiebeschrijving, onafhankelijkheid). |
| Aanvulling: *Zie kwaliteitssysteem TV115 (directiebeoordeling, maandelijkse kwaliteitsvergaderingen, ….)* |

# Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2023

## INLEIDING

Inter, het agentschap Toegankelijk Vlaanderen, werd opgericht per decreet op 28/03/2014. Bij de oprichting gingen vijf verschillende vzw's samen. 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 deze klachtenprocedure staat op onze website en is zo toegankelijk mogelijk voor iedereen geschreven. De info is makkelijk terug te vinden, via een link op de contactpagina.

## GEGEVENS KLACHTENREGISTER

Dit klachtenregister is sinds 2017 in werking. In 2022 ontvingen we vijf klachten. De gegevens van het klachtenregister vindt u in de bijlage.

## TOELICHTING BIJ KLACHTENREGISTER

Wij registreren de volgende gegevens:

- Volgnummer
- Datum ontvangst
- Ontvangstwijze: [mondeling/schriftelijk/e-mail]
- Profiel verzoeker: [natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere/…)]
- Werkdomein: [advisering; screening; informatieverspreiding; vorming; project/onderzoek; toegankelijke evenementen]
- Interne communicatie [ja/Neen (n.v.t.)]
- Externe communicatie [ja/Neen (n.v.t.)]
- Procedures [ja/Neen (n.v.t.)]
- Uiterste verzenddatum ontvangstmelding
- Uiterste verzenddatum antwoord
- Antwoord verstuurd door: [initialen medewerker]
- Verzendwijze: [/schriftelijk/e-mail]
- Effectieve verzenddatum antwoord
- Effectieve antwoordtermijn

De velden 'Profiel verzoeker' en 'Werkdomein' geven een inzicht in welke context klachten over onze organisatie eventueel vaker voorkomen. Zo kunnen we bijsturen waar nodig.
Ook de velden 'Interne communicatie' en 'Interne procedures' hebben betrekking tot kwaliteitsverbetering. Ze geven aan of de klacht om een bijsturing van onze interne of externe communicatie of procedures vroeg.

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

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 streven naar een kwaliteitsvol aanbod en staan daarbij open voor aanmerkingen van de gebruiker. Een open houding over knelpunten helpt ons onze werking te verbeteren en ons product aantrekkelijker te maken. Ongenoegens, storingen of frustraties zijn altijd bespreekbaar. We zoeken iedere keer in dialoog samen naar oplossingen. Blijft iemand zich toch onheus behandeld voelen, dan is er onze klachtenprocedure.

### Definitie van een klacht

Cf. de bepalingen van de Omzendbrief VR 2014/20[1] is de klachtenprocedure niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Een klacht is een ontevredenheid van een natuurlijke persoon of rechtspersoon over een handeling of het nalaten van een handeling door Inter.

Een vraag om informatie of een melding over derden of een eerste melding van een bepaalde tekortkoming van Inter, zoals onjuiste gegevens in een publicatie, is dus geen klacht. Een melding proberen we altijd in dialoog op te lossen. Als de indiener toch ontevreden is met onze reactie informeren we hem of haar over onze klachtmogelijkheid en onze klachtenprocedure.

### Onze klachtenprocedure

<u>Stap 1</u>
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.

<u>Stap 2</u>
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.

<u>Stap 3</u>
We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 45 dagen na ontvangst een reactie op de klacht aan de verzoeker.

---

[1] Omzendbrief VR 2014/20 - Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering

### Bekendmaking klachtenprocedure

We maakten onze klachtenprocedure bekend op onze website. Die vernieuwden we eind 2022.

Op de nieuwe contactpagina staat een korte uitleg over wat te doen in het geval van een klacht of melding over de werking van Inter.

Er is ook een link met meer uitleg over de klachtenprocedure. Daar staat op welke manier iemand met een klacht over Inter die kan indienen en welke opvolging er mag verwacht worden.

## BESCHOUWINGEN BIJ DE INTERNE KLACHTENBEHANDELING

De klachtenprocedure is in werking sinds 2017. We maakten daar toen instrumenten voor op, waaronder een klachtenformulier, een klachtenregister en een mailbox klachtencoordinator@inter.vlaanderen.

We informeerden onze medewerkers over de bijhorende 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 2022 was er geen evaluatie of bijsturing nodig van de interne klachtenbehandeling.

## 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 het afgelopen werkjaar ontvingen we vier klachten. De klachten kwamen van concertgangers die de diensten van Inter gebruikten voor een toegankelijke concertervaring.

- **Klacht 1** nemen we voor de volledigheid op, omdat die aankwam op het e-mailadres van de klachtencoördinator. Het ging niet om een klacht, maar over een bezorgdheid wanneer de bevestiging van een aangepaste parkeerplaats zou volgen.
  **Opvolging**: de inzender kreeg info over wanneer die bevestiging zou volgen.

- **Klacht 2** kwam van een concertganger die geen toegang kreeg tot de parking met aangepaste parkeerplaatsen, omdat het toegangsticket door een vergissing voor een andere datum was.
  **Opvolging**: na onderzoek bleek dat het om een externe beveiligingsfirma ging, die helaas de toegang tot de parking weigerde aan deze concertganger. Het ging dus niet om een beslissing door een medewerker of een vrijwilliger van Inter. Dit werd meegedeeld aan de inzender.

- **Klacht 3** kwam van een concertganger met een tijdelijke beperking die geen toegang kreeg tot het rolstoelpodium omdat het ticket besteld was door iemand anders.
  **Opvolging**: die toegang weigeren, is niet in overeenstemming met onze werkwijze. Dit werd intern besproken en de vrijwilligers werden op de juiste procedures gewezen. Dit werd meegedeeld aan de inzender.

- **Klacht 4** kwam van een concertganger die geen aangepaste parkeerplaats kreeg, omdat de aanvragen al volzet waren. Ook was de concertganger ontevreden omdat er geen antwoord zou gekomen zijn op een volgende mail met de vraag of er toch geen oplossing kon voorzien worden.
  **Opvolging**: Inter geeft ondersteuning aan concertorganisatoren om een concert toegankelijk te maken voor mensen met een handicap en heeft geen invloed op het aantal aangepaste parkeerplaatsen die een organisator ter beschikking heeft of stelt. Bij nazicht van het e-mailverkeer bleek dat er wel degelijk een antwoord op de tweede mail gestuurd was. Dit werd meegedeeld aan de inzender.

- **Klacht 5** kwam van een concertganger met een ticket voor het rolstoelpodium, maar dat bleek bij aankomst al volzet. Vermoedelijk is er ter plaatse een misverstand geweest waardoor deze persoon onterecht niet (meteen) op het podium kon.
  **Opvolging**: de verantwoordelijke vrijwilligers kregen een herhaling van de briefing dat ze de betrokken beroepskracht informeren bij problemen waar ze niet meteen een oplossing voor hebben. Er werd ook herhaald dat verantwoordelijke vrijwilligers een oogje in het zeil moeten houden als ze vaststellen dat er discussies ontstaan tussen vrijwilligers en bezoekers. Er werd meegedeeld aan de inzender dat het om een misverstand ging en dat de vrijwilligers nog eens op de juiste werkwijze zouden gewezen worden.

We beantwoordden de vijf klachten ruim binnen de gestelde termijn, met een antwoord waarop geen verdere reactie of een positieve reactie kwam.

**Klachtenregister Inter, agentschap Toegankelijk Vlaanderen**

| Volgnr. | Datum ontvangst | Ontvangstwijze | Profiel verzoeker | Werk domein | Uiterste verzenddatum ontvangstmelding (+10 dagen) | Uiterste verzenddatum antwoord (+45 dagen) | Effectieve verzenddatum antwoord | Effectieve antwoord termijn | Antwoord door | Verzendwijze | Interne comm. | Externe comm. | Procedures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 9/06/2022 | E-mail | Concertganger Rolling Stones | Events | 19/06/2022 | 24/07/2022 | 13/06/2022 | 4 | BP | E-mail | NEEN | JA | NEEN |
| 2 | 24/07/2022 | E-mail | Concertganger Ed Sheeran | Events | 3/08/2022 | 7/09/2022 | 27/07/2022 | 3 | BP | E-mail | NEEN | NEEN | NEEN |
| 3 | 8/08/2022 | Telefoon | Concertganger Coldplay | Events | 18/08/2022 | 22/09/2022 | 23/08/2022 | 15 | BP | E-mail | JA | NEEN | NEEN |
| 4 | 17/08/2022 | E-mail | Concertganger Coldplay | Events | 27/08/2022 | 1/10/2022 | 23/08/2022 | 6 | BP | E-mail | NEEN | NEEN | NEEN |
| 5 | 6/09/2022 | E-mail | Concertganger Coldplay | Events | 16/09/2022 | 21/10/2022 | 7/09/2022 | 1 | BP | E-mail | JA | NEEN | NEEN |

| | |
|---|---|
| Ontvangstwijze | Mondeling/brief/e-mail |
| Profiel verzoeker | Natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/ professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere/…) |
| Werkdomein | Advisering; screening; informatieverspreiding; vorming; project/onderzoek; toegankelijke evenementen |
| Interne communicatie aangepast als gevolg van klacht | Ja/Neen (n.v.t.) |
| Externe communicatie aangepast als gevolg van klacht | Ja/Neen (n.v.t.) |
| Procedures aangepast als gevolg klacht | Ja/Neen (n.v.t.) |
| Effectieve antwoordtermijn | |

# Sociale Huisvesting

**RAPPORTERINGSTABEL – JAARVERSLAG 2022 - SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN**

| | Naam SHM | Aantal klachten |
|---|---|---|
| 1. | CNUZ | 19 |
| 2. | CORDIUM | 8 |
| 3. | DE GELUKKIGE HAARD OOSTENDE | 7 |
| 4. | DE GENTSE HAARD – THUISPUNT GENT | 14 |
| 5. | DE IDEALE WONING | 135 |
| 6. | DE LEIE WERVIK | 0 |
| 7. | DE MANDEL | 8 |
| 8. | DE NOORDERKEMPEN | 2 |
| 9. | DE OOSTENDSE HAARD | 15 |
| 10. | DE VLASHAARD | 4 |
| 11. | DE VOORKEMPEN-H.E. | 1 |
| 12. | DE WOONBRUG HERENTALS | 1 |
| 13. | DE ZONNIGE WOONST | 6 |
| 14. | DEWACO WERKERSWELZIJN | 7 |
| 15. | DIJLEDAL | 11 |
| 16. | EIGEN GIFT EIGEN HULP | 0 |
| 17. | EIGEN HAARD | 1 |
| 18. | ELK ZIJN HUIS | 31 |
| 19. | GEELSE HUISVESTING | 11 |
| 20. | GEWEST. MAATSCH. HUISVESTING BEVEREN | 18 |
| 21. | GEWEST. MAATSCH. VOLKSHUISVESTING ST.PIETERS-L. | 65 |
| 22. | GEWEST. MAATSCH. WONINGBOUW ZELE | 29 |
| 23. | GEWEST. VENNOOTSCH. EIGEN DAK | 5 |
| 24. | HACOSI | 4 |
| 25. | HELPT ELKANDER | 0 |
| 26. | HET LINDENHOF | 6 |
| 27. | IMPULS | 4 |
| 28. | INTER-VILVOORDSE MAATSCH. HUISVEST. | 30 |
| 29. | KEMPISCH TEHUIS HOUTHALEN | 24 |
| 30. | KLEINE LANDEIGENDOM CVBA | 27 |
| 31. | KLEINE LANDEIGENDOM ZUIDERKEMPEN CVBA | 0 |
| 32. | LANDWAARTS CVBA | 0 |
| 33. | LIERSE MAATSCH. VOOR HUISVESTING | 2 |
| 34. | MAASLANDS HUIS | 37 |
| 35. | MAATSCH. HUISVEST. HEIST-OP-DEN-BERG | 0 |
| 36. | MEETJESLANDSE BOUWMAATSCH. VOLKSWONINGEN | 20 |
| 37. | MIJN HUIS HARELBEKE | 3 |
| 38. | NIEUW DAK | 23 |
| 39. | NIEUW ST. TRUIDEN BVBA | 10 |
| 40. | ONS DAK | 7 |
| 41. | ONS ONDERDAK IEPER | 0 |
| 42. | PROVIDENTIA | 48 |
| 43. | SBK ARRO ANTWERPEN | 5 |
| 44. | SBK DENDERMONDE | 1 |

| | NAAM SHM | Aantal klachten |
|---|---|---|
| 45. | SHM NINOVE WELZIJN | 4 |
| 46. | SINT-NIKLASE MAATSCH. HUISVESTING | 13 |
| 47. | SOCIAAL WONEN ARRO LEUVEN | 6 |
| 48. | TUINWIJK LOKEREN | 6 |
| 49. | VIVENDO | 10 |
| 50. | VOLKSHAARD | 71 |
| 51. | VOLKSHUISVESTING WILLEBROEK | 6 |
| 52. | VOLKSWONINGBOUW HERENT | 2 |
| 53. | WAASSE LANDMAATSCHAPPIJ | 1 |
| 54. | WONEN REGIO KORTRIJK | 1 |
| 55. | WONEN ZELZATE CVBA | 7 |
| 56. | WONINGENT-THUISPUNT GENT | 230 |
| 57. | WOONANKER WAAS | 17 |
| 58. | WOONHAVEN | 444 |
| 59. | WOONMAATSCHAPPIJ IJZER & ZEE | 10 |
| 60. | WOONMAATSCHAPPIJ VLAAMSE ARDENNEN | 53 |
| 61. | WOONPUNT MECHELEN | 11 |
| 62. | WOONPUNT ZENNEVALLEI | 124 |
| 63. | WOONVEER KLEIN-BRABANT | 6 |
| 64. | WOONWEL | 22 |
| 65. | WOONZO CVBA | 8 |
| 66. | ZONNIGE KEMPEN CV | 5 |
| | | **Totaal** |
| | Totaal aantal klachten SHM'S | 1706 |
| | | |
| | Gemiddeld aantal klachten per SHM | 25,8 |

| NIET GERAPPORTEERD |
|---|
| DE ARK |
| MOLSE BOUWMAATSCHAPPIJ VOOR DE HUISVESTING |
| DE VOLKSWONINGEN |
| HULP IN WONINGNOOD |
| VOLKSWELZIJN |
| DIEST UITBREIDING |
| GOED WONEN RUPELSTREEK |
| IZI WONEN |
| KANTONNALE BOUWMAATSCHAPPIJ VAN BERINGEN VOOR HUISVESTING |
| SHM DENDERSTREEK |
| 'T HEIST BEST |
| TIELTSE BOUWMAATSCHAPPIJ |
| VOLKSWONINGEN VAN DUFFEL |
| VOORUITZIEN |
| WOONPUNT SCHELDE-RUPEL |

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Cnuz**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patricia.booten@cnuz.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 19 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 16 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 5 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 19 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

Klachten waren zeer uiteenlopend :

- Geen sociaal tarief
- Terugbetaling waarborg
- Houten afsluitingen
- Zonneboiler werkt niet
- Keuken in slechte staat
- Klachten over toewijzingen enz.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Wij trachten om elke klacht zo snel als mogelijk te behandelen en een gepaste oplossing te bieden.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Cordium cvba** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**<br>**Els Borgions els.borgions@cordium.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 8 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 6 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 1 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

**Volgende klachten mochten wij ontvangen:**

- **te hoge waterafrekening**
- **gebrek aan onderhoud aan de gemeenschappelijke delen**
- **defect schuifraam**
- **racisme medewerker**
- **onduidelijkheid afrekening verwarmingskosten**
- **niet toekennen van huurprijsvermindering 2021**
- **niet of slecht uitvoeren van groenonderhoud**
- **gebreken appartement en gemeenschappelijk deel**

De klachten werden telkens degelijk onderzocht.
Merendeel betreft het technische meldingen die door Cordium als ontvankelijk werden beschouwd, maar waarbij tijdens de behandeling ervan duidelijk werd dat het effectief over een technische melding ging en niet de werking van Cordium of één van zijn medewerkers.
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?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Cordium stelde in 2022 een wijkmeester aan om onder andere technische meldingen te detecteren en op te lossen vooraleer ze een klacht werden, ook om dichter bij de huurder te staan en op die manier mogelijke gebreken of spanningen te onderscheppen. Preventief tewerk gaan in de wijken om klachten te voorkomen.

In samenspraak met de dienst bewonerszaken werden bewonersvergaderingen georganiseerd om sociale en technische meldingen te benoemen, uit te klaren en samen gericht te werken naar oplossingen.

## Rapportering klachten 2022 – De Gelukkige Haard – Oostende

| Aantal | Nummer | Datum | Wijze melding drager | Wijze melding kanaal | Aard | Soort klacht | Type klacht | Soort klacht | Huurfraude | Hinder | Hinder door | Datum historiek | Wijze contact | Datum status | Status | Doorverwijzing |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1423 | 1/03/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Personen | 1/03/2022 | telefonisch | 2/10/2022 | Opgelost | |
| 2 | 1424 | 15/02/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Huisdieren | Gewone klacht | | | | Lawaai | Huisdieren | 15/02/2022 | telefonisch | 27/07/2022 | Opgelost | Doorverwijzing |
| 3 | 1425 | 15/02/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Personen | 15/02/2022 | telefonisch | 11/07/2022 | Opgelost | Doorverwijzing |
| 4 | 1427 | 23/02/2022 | mail | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Reuk Pesterijen | Personen | 23/02/2022 | telefonisch | 11/07/2022 | Opgelost | Doorverwijzing |
| 5 | 1429 | 2/07/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai Pesterijen | Personen | 2/07/2022 | telefonisch | 1/11/2023 | Opgelost | Doorverwijzing |
| 6 | 1430 | 21/03/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Personen | 21/03/2022 | telefonisch | 21/03/2022 | Opgelost | |
| 7 | 1432 | 17/03/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Reuk | Personen | 17/03/2022 | telefonisch | 25/03/2022 | Opgelost | |
| 8 | 1433 | 23/03/2022 | mail | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Pesterijen | Personen | 23/03/2022 | mail | 1/11/2023 | Opgelost | |
| 9 | 1434 | 30/03/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Domiciliefraude - bijwoning | Gewone klacht | | | Niet aangegeven bijwoner | Lawaai Schade | Personen | 30/03/2022 | telefonisch | 30/03/2022 | Opgelost | |
| 10 | 1436 | 4/01/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Vandalisme | Gewone klacht | | | | Lawaai Schade Geweld/bedreiging | Personen | 4/04/2022 | huisbezoek | 11/07/2022 | Opgelost | Doorverwijzing |
| 11 | 1437 | 4/11/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Personen | 4/11/2022 | telefonisch | 4/11/2022 | Opgelost | |
| 12 | 1438 | 5/09/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Personen | 22/09/2022 | huisbezoek | 1/11/2023 | Opgelost | |
| 13 | 1439 | 19/05/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Huisdieren | 19/05/2022 | telefonisch | 23/05/2022 | Opgelost | |
| 14 | 1440 | 23/05/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai Vuilnis | Personen | 29/05/2022 | huisbezoek | 6/08/2022 | Opgelost | |
| 15 | 1441 | 24/05/2022 | mail | rechstreeks via burger | Vandalisme | Gewone klacht | | | | Schade | Personen | 24/05/2022 | mail | 24/05/2022 | Opgelost | |
| 16 | 1443 | 5/10/2022 | op kantoor | andere kanalen | Huisvuil | Gewone klacht | | | | Lawaai Vuilnis | Personen | 5/10/2022 | huisbezoek | 1/11/2023 | Opgelost | Doorverwijzing |
| 17 | 1444 | 18/07/2022 | mail | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Personen | 18/07/2022 | mail | 19/07/2022 | Opgelost | |
| 18 | 1445 | 19/07/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Vuilnis | Personen Ongedierte | 19/07/2022 | telefonisch | 8/02/2022 | Opgelost | |
| 19 | 1446 | 28/07/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Domiciliefraude - bijwoning | Gewone klacht | | | Niet aangegeven bijwoner / Niet bewoning | Lawaai Vuilnis Schade | Personen | 5/10/2022 | huisbezoek | 1/11/2023 | Opgelost | Doorverwijzing |
| 20 | 1447 | 26/07/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Personen | 26/07/2022 | mail | 8/02/2022 | Opgelost | |
| 21 | 1449 | 13/06/2022 | mail | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Personen | 14/06/2022 | huisbezoek | 8/02/2022 | Opgelost | |
| 22 | 1450 | 8/12/2022 | mail | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Geweld/bedreiging | Personen | 8/12/2022 | telefonisch | 8/12/2022 | Opgelost | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **23** | 1451 | 25/08/2022 | op kantoor | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Pesterijen | Personen | 25/08/2022 | telefonisch | 25/08/2022 | Opgelost |
| **24** | 1452 | 14/09/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Huisdieren | Gewone klacht | | | | Lawaai | Huisdieren | 14/09/2022 | huisbezoek | 11/03/2022 | Opgelost |
| **25** | 1454 | 27/09/2022 | mail | rechstreeks via burger | Domiciliefraude - bijwoning | Gewone klacht | | | Niet aangegeven bijwoner | Lawaai | Personen | 27/09/2022 | telefonisch | 11/03/2022 | Opgelost |
| **26** | 1455 | 10/03/2022 | mail | via georganiseerd middenveld | Domiciliefraude - bijwoning | Gewone klacht | | | Niet bewoning | Pesterijen | Personen | 10/07/2022 | mail | 11/03/2022 | Opgelost |
| **27** | 1456 | 21/10/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Pesterijen Geweld/bedreiging | Personen | 11/03/2022 | telefonisch | 11/03/2022 | Opgelost |
| **28** | 1457 | 17/11/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Pesterijen Geweld/bedreiging | Personen | 17/11/2022 | telefonisch | 17/11/2022 | Opgelost |
| **29** | 1458 | 23/11/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Garage - standplaatsen - fietsenberging | Gewone klacht | | | | Schade | Personen | 23/11/2022 | huisbezoek | 23/11/2022 | Opgelost |
| **30** | 1459 | 14/12/2022 | telefoon | rechstreeks via burger | Leefbaarheid | Gewone klacht | | | | Lawaai | Personen | 14/12/2022 | telefonisch | 14/12/2022 | Opgelost |
| **1** | 1426 | 1/01/2022 | mail | rechstreeks via burger | Renovatie | Klachtendecreet | Dienstverlening Technische uitvoering | Ontvankelijk | | | | 1/03/2022 | gesprek op kantoor | 23/02/2022 | Opgelost |
| **2** | 1428 | 3/08/2022 | brief | andere kanalen | Vochtproblemen | Klachtendecreet | Technische uitvoering | Ontvankelijk | | | | 3/08/2022 | mail | 3/08/2022 | Opgelost |
| **3** | 1431 | 21/03/2022 | mail | via Vlaamse Ombudsdienst | Herstellingen | Klachtendecreet | Dienstverlening | Ontvankelijk | | | | 21/03/2022 | mail | 21/03/2022 | Opgelost |
| **4** | 1435 | 31/03/2022 | brief | rechstreeks via burger | Herstellingen | Klachtendecreet | Dienstverlening | Ontvankelijk | | | | 31/03/2022 | gesprek op kantoor | 31/03/2022 | Opgelost |
| **5** | 1442 | 27/06/2022 | brief | rechstreeks via burger | Waarborg | Klachtendecreet | Administratie | Ontvankelijk | | | | 27/06/2022 | gesprek op kantoor | 27/06/2022 | Opgelost |
| **6** | 1448 | 8/02/2022 | brief | rechstreeks via burger | Herstellingen | Klachtendecreet | Dienstverlening Technische uitvoering | Ontvankelijk | | | | 13/06/2022 | brief | 11/03/2022 | Opgelost |
| **7** | 1453 | 16/09/2022 | brief | via georganiseerd middenveld | Herstellingen | Klachtendecreet | Dienstverlening | Ontvankelijk | | | | 16/09/2022 | gesprek op kantoor | 16/09/2022 | Opgelost |

**Statistiek - klachten 2022 – De Gelukkige Haard – Oostende**

| ***Totaal meldingen & klachten 2022*** | ***37*** |
|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Verzekeringen | | 0,00% |
| Betwisting koopwoningen | | 0,00% |
| Plaatsbeschrijving | | 0,00% |
| Waarborg | 1 | 14,29% |
| Renovatie | 1 | 14,29% |
| Vochtproblemen | 1 | 14,29% |
| Herstellingen | 4 | 57,14% |
| **Aantal klachten (cfr. decreet)** | **7** | **100,00%** |

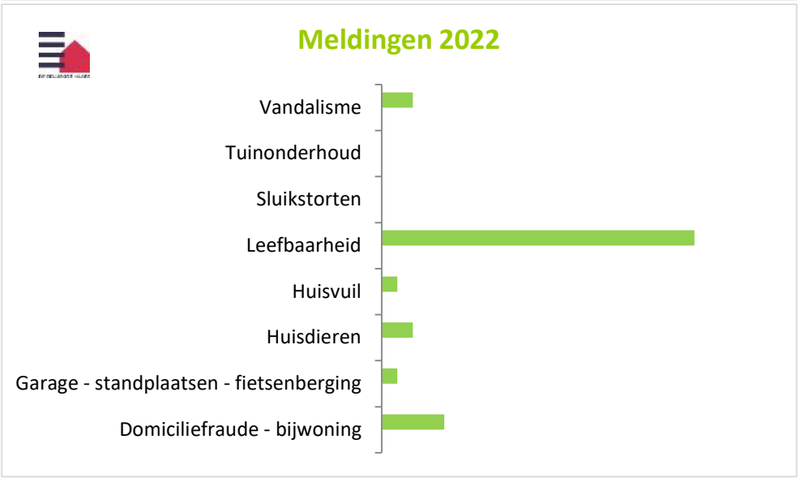
| | | |
|---|---|---|
| Gegronde klachten | 3 | 42,86% |
| Deels gegronde klachten | 1 | 14,29% |
| Ongegronde klachten | 3 | 42,86% |
| | | |
| Ontvankelijke klachten | 7 | 100,00% |
| Onontvankelijke klachten | | 0,00% |
| | | |
| Dooverwijzing | 2 | 28,57% |
| Opgelost | 5 | 71,43% |

| | | |
|---|---|---|
| Rechtstreeks via burger | 1 | 14,29% |
| Via Vlaamse Ombudsdienst | 1 | 14,29% |
| Via georganiseerd middenveld | 5 | 71,43% |
| Andere kanalen | 0 | 0,00% |
| | | 100,00% |
| Telefoon | | |
| Brief | 5 | 71,43% |
| Mail | 2 | 28,57% |
| Huisbezoek | | 100,00% |

| | | |
|---|---|---|
| Domiciliefraude - bijwoning | 4 | 13,33% |
| Garage - standplaatsen - fietsenberging | 1 | 3,33% |
| Huisdieren | 2 | 6,67% |
| Huisvuil | 1 | 3,33% |
| Leefbaarheid | 20 | 66,67% |
| Sluikstorten | | 0,00% |
| Tuinonderhoud | | 0,00% |
| Vandalisme | 2 | 6,67% |
| **Aantal meldingen** | **30** | **100,00%** |

| | | |
|---|---|---|
| Doorverwijzing | 7 | 23,33% |
| Opgelost | 23 | 76,67% |
| Deels opgelost | 0 | 0,00% |

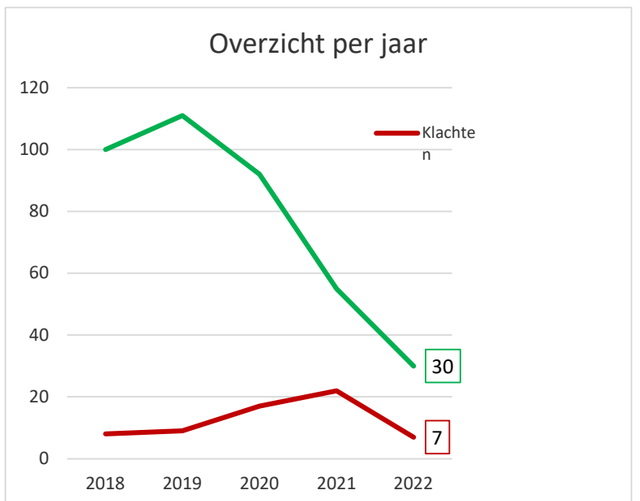
| | | |
|---|---|---|
| Rechtstreeks via burger | 28 | 93,33% |
| Via georganiseerd middenveld | 1 | 3,33% |
| Andere kanalen | 1 | 3,33% |
| Telefoon | 20 | 66,67% |
| Brief | | 0,00% |
| Mail | 8 | 26,67% |
| Op kantoor | 2 | 6,67% |
| Huisbezoek | | 0,00% |
| | | 100,00% |




| ***Verhaalprocedures Wonen Vlaanderen*** | ***9*** |
|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Gegrond | 1 | 11,11% |
| Voorwaardelijk gegrond | 1 | 11,11% |
| Ongegrond | 7 | 77,78% |

| | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Klachten** | 8 | 9 | 17 | 22 | 7 |
| **Meldingen** | 100 | 111 | 92 | 55 | 30 |



**Evaluatie – klachten 2022 – De Gelukkige Haard – Oostende**

**<u>Klachtenrapportage 2022</u>**

Iets wat globaal meteen opvalt is een daling in het aantal formele klachten. Hiermee komt een einde aan de jaarlijkse stijging van de klachten de afgelopen 4 jaar. In het post-corona-tijdperk is de weg naar de dienstverlening opnieuw wat toegankelijker. Maatschappelijk werkers kunnen opnieuw huisbezoeken uitvoeren, toezichters en aannemers kunnen opnieuw sneller ter plaatse gaan om herstellingen op te volgen. Het zou allerminst de daling deels kunnen verklaren. Hoe sneller er ingegrepen kan worden bij klachten, hoe minder kans dat iets verder uit de hand loopt.

Een klacht rond vochtproblematiek resulteerde in een gerechtelijke procedure. Een zittende huurder nam geen genoegen met de tussenkomsten van De Gelukkige Haard en trok naar de vrederechter. Na een plaatsbezoek van de vrederechter, bleken de klachten ongegrond. De Gelukkige Haard had immers alles in het werk gesteld om de vochtproblematiek op te lossen. Een objectief onderzoek van de Dienst Wonen had de woning bovendien conform bevonden.

In een ander dossier, onder meer ook rond vocht in de woning, bleven de herstellingen te lang aanslepen. Het kwam niet tot een gerechtelijke procedure, maar de klachten van deze huurder waren wel gegrond. Directie heeft naar aanleiding hiervan opdracht gegeven aan de technische dienst om de openstaande herstellingen van externe aannemers met een arendsoog op te volgen. Een redelijke termijn blijft subjectief, maar zeker met externe aannemers moet dit goed opgevolgd worden.

Op het vlak van fraude (domiciliefraude / onaangegeven bijwoningen) is één zaak nog in beraad. Aanhoudende klachten van overlast in een woning en de daarmee gepaard gaande politietussenkomsten, deden een aantal alarmbellen afgaan in dit dossier. Na verder onderzoek bleek dat er verschillende personen hun intrek namen in de woning. Duurzame bijwoningen moeten aangegeven worden. Dat heeft immers een invloed op de huurprijs. Ook de bezettingsnorm mag niet overschreden worden. De Gelukkige Haard vorderde in dit dossier de huurontbinding via het Vredegerecht.

Een andere melding van fraude (niet bewoning) kon relatief snel afgehandeld worden. De melding bleek achteraf ongegrond. Tussenkomst van de bevoegde wijkagent werd gevraagd. Die kon zeer snel de effectieve bewoning vaststellen door op verschillende tijdstippen controles uit te voeren.

De meldingen van overlast bleven in 2022 verder dalen. Concrete inspanningen om de leefbaarheid in de wijken te bevorderen hebben hier wellicht een invloed op. Zo werd er verder ingezet op het plaatsen van camera's, een goede samenwerking met politiediensten, een nieuw systeem voor het huren van een standplaats in de fietsenbergingen en de opkuis ervan. Een melding op de huurdersadviesraad bracht de bal aan het rollen om dit in 2022 grondig aan te pakken. In essentie ging het om een terechte frustratie omdat er te frequent sprake was van onrechtmatige bezettingen, gestolen fietsen en achtergelaten wrakken.

Om een laagdrempelig aanspreekpunt te blijven, in het bijzonder voor onze buitenwijken, werden er, in samenwerking met SAAMO, projecten opgezet waarbij het personeel ter plaatse ging in de wijk. Niet alleen het personeel van de sociale dienst kwam ter plaatse, ook collega's van de dienst verhuring, de directie en de toezichters konden in een informele sfeer aangesproken worden. In Zandvoorde was er een gezellige zomerse pannenkoekenbak en in de wijk Bredene gingen we voluit voor soep en stokbrood in een feestelijk ingerichte leegstaande woning. Niet enkel de bewoners onderling leren elkaar kennen op dergelijke momenten, de open communicatie tussen bewoners en de huisvestingsmaatschappij kunnen de leefbaarheid enkel bevorderen. Het personeel kan dan rechtstreeks polsen naar de bezorgdheden van de huurders, zaken die goed lopen,...

Negen mensen deden een beroep op hun verhaalrecht. Zeven waren ongegrond, één voorwaardelijk gegrond en één gegrond. In de (voorwaardelijk) gegronde cases was er sprake van gemotiveerde weigeringen op een woningaanbod. De cases waren echter onvoldoende gestaafd door de kandidaat huurders. Bijgevolg besliste de huisvestingsmaatschappij aanvankelijk om de weigeringen als ongegrond te beschouwen. Na tussenkomst van de toezichthouder kwamen meer stavingstukken aan het licht waardoor dit rechtgezet kon worden.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: DE GENTSE HAARD (vanaf 24/12/2022 Thuispunt Gent)** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ann Verhaeghe** |
| klachtenbehandelaar@thuispuntgent.be |

## 1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten:** | 14 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 13 |

| | | |
|---|---|---|
| **Aantal klachten volgens mate van gegrondheid** | **Gegrond/deels gegrond** | 4 gegrond, 2 deels gegrond |
| | **ongegrond** | 7 |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| **Aantal klachten volgens mate van oplossing** | **Opgelost/deels opgelost** | 6 |
| | **Onopgelost:** | 0 |
| | | |

| **Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten** | |
|---|---|
| | **Aantal** |
| **Niet-correcte beslissing:** | |
| **Te lange behandeltermijn:** | 3 |
| **Ontoereikende informatieverstrekking:** | 3 |
| **Onvoldoende bereikbaarheid:** | |
| **Onheuse bejegening:** | |
| **Andere:** | |

**2. Klachtenbeeld 2022**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

**INLEIDING**

Dit jaar zijn 14 klachten geregistreerd, dit ligt in de lijn van de voorgaande jaren. 1 klacht bleek onontvankelijk.

Tien van de veertien klachten werden in eerste instantie rechtstreeks naar De Gentse Haard gestuurd. Het tussenkanaal waarlangs de andere klachten ons bereikten was de Vlaamse Ombudsdienst.

**BESPREKING VAN DE KLACHTEN**

1. Een huurder meldt een onterechte schrapping van de kandidatenlijst. Zou nooit een actualisatiefiche ontvangen hebben in 2020, ondanks melding gezinswijziging. Bij nazicht in 2021, werd kandidaat-huurder onterecht geschrapt van de kandidatenlijst (communicatie was ontoereikend). Intussen werd huurder opnieuw toegevoegd aan de kandidatenlijst.

2. Een bewoner meldt letselschade , die veroorzaakt zou worden door schimmelvorming in de woning. Ter plaatse gegaan en geen schimmelvorming vastgesteld. Klacht werd toen officieel nog niet afgehandeld: huurster zou ons in de lente '22 opnieuw contacteren om een nieuwe vochtmeting uit te voeren. Wij kregen verder geen vraag meer van huurster om een nieuwe vochtopmeting uit te voeren. Huurster heeft ondertussen haar opzeg gegeven per 1/12/2022 (RVT).
Deze klacht is ontvankelijk en ongegrond.

3. Men klaagt via de VOD van problemen met de keukenboiler, het warm water in de douche en 2 radiatoren. Voorheen was, naar aanleiding van de melding hiervan bij De Gentse Haard , een externe firma langsgegaan. Ter plaatse worden ook problemen met de algemene ketel vastgesteld. De externe firma heeft toen hersteld wat zij konden (o.a. nieuwe verwarmingsknoppen), niet alle herstellingen konden op dat moment worden opgelost. Een nieuwe afspraak moet ingepland worden. Huurder is de Nederlandse taal niet volledig machtig, waardoor het uitleggen van het probleem moeilijk verloopt en huurder zich niet correct opstelt. Betrokken huurder aanvaardt dit niet. Tot op heden is een nieuwe afspraak maken niet gelukt , huurder bleek voor onbepaalde tijd in het buitenland te zijn en was niet bereikbaar. Deze klacht werd als ontvankelijk beschouwd, doch ongegrond.

4. Melding via VOD m.b.t. toegang hemelwaterput woning. Huurster is recent gemuteerd en wenst gebruik te maken van het water uit de hemelwaterput. Helaas is de ondergrondse buis naar de hemelwaterput onderbroken en kan er geen aansluiting gebeuren. De vloer van de woning zou volledig opengebroken moeten worden, wat niet mogelijk is. Deze klacht is ontvankelijk maar ongegrond. Huurster kreeg een afdoend antwoord maar was daar niet tevreden mee.

5. Melding van steeds weerkerende problemen met stilstaande liften in woonblok. De melding is door VOD aan ons overgemaakt. Is een gegronde en ontvankelijke klacht, grote herstellingswerken zijn gepland en ondertussen afgerond.

6. Klacht via VOD m.b.t. wat technische mankementen (o.a. defecte lift, zelfde wijk als 5. ) en ook samenlevingsproblemen. Huurder vindt dat wij onvoldoende antwoorden op zijn verzuchtingen. . Ontvankelijk, deels gegrond mbt de liften, ongegrond wat onze communicatie over de samenlevingsproblemen betreft.

7. Via de VOD ontvingen wij een klacht m.b.t. een defect aan de liften in hetzelfde woonblok als eerder

vermelde klachten onder 5 en 6.
Deze klacht wordt als ontvankelijk en gegrond beschouwd, grote herstellingswerken zijn gepland en ondertussen afgerond.

8. Een bewoonster meldt vermindering inkomen door pensioen en vraagt huurprijsberekening. Deze werd in juli ’22 herzien en doorgevoerd vanaf aug. ´22. Blijkbaar iets misgelopen rond communicatie naar huurster toe, waardoor deze dacht dat de melding niet behandeld werd. Ontvankelijk en deels gegrond.

9. Dienst MobilTeam meldt dat er sprake is van bedwantsen bij een huurder. Desbetreffende firma (ongedierte bestrijding) liet enige tijd op zich wachten om bij huurder langs te gaan. Uiteindelijk zijn geen bedwantsen of ander ongedierte gesignaleerd. Huurder wenst daarom beroep te doen op ‘externe’ firma, maar dit zal voor eigen rekening zijn. Klacht werd als ontvankelijk en ongegrond beschouwd.

10. Melding binnengekomen i.v.m. wateroverlast in de parkeergarage van een woonblok. Herstellingswerken m.b.t. de wateroverlast worden weliswaar verder opgevolgd, melding op zich dus wel opgevolgd. Er werd in dezelfde melding ook aangevoerd dat de “verhuurdienst” niet doet wat ze moet doen. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

11. Een kandidaat-huurder meldt stopzetting huurpremie o.w.v. 2x weigering aangeboden woning. Heeft intussen verhaal ingediend bij Toezicht tegen een “onterechte” weigering. Deze klacht is onontvankelijk want er is dus de georganiseerde, administratieve beroepsmogelijkheid hiervoor voorzien. Het verhaal werd ongegrond verklaard.

12. Een bewoner meldt een probleem met de buitenluidspreker aan de ingang van het gebouw voor de deurbel. De betrokken vakmannen onderzochten het probleem , maar konden het op dat moment niet ter plaatse oplossen. De ganse parlofooninstallatie zal moeten vervangen worden. De materialen zijn besteld en moeten eind 2022 binnen zijn.
Deze klacht wordt als gegrond en ontvankelijk beschouwd.

13. Huurster meldt onterechte ontruiming van een zolder (zonder verwittiging) + onheuse bejegening door werknemer/ onderaannemer van DGH.
Deze klacht is ontvankelijk maar ongegrond.

14. Een huurster mailt op 28/12/2022 dat haar huurprijsberekening voor 2023 niet klopt. Huurster formuleert dit meteen als een klacht omdat zij kan zien dat wij de mail wel ontvangen hebben maar niet meteen antwoorden. Betrokken vindt de nieuwe info rond de fusie verwarrend. Deze klacht is ontvankelijk maar 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?**

Uiteindelijk zijn 6 klachten gegrond/deels gegrond, 3 van die klachten gingen over dezelfde liften. Het dossier rond de modernisering van deze liften was al opgestart , maar de werken waren vrij ingrijpend en vergden een intensieve voorbereiding.

Op basis van dit rapport werden geen structurele verbeteringen doorgevoerd in 2022. De bereikbaarheid van onze technische dienst was al eerder geoptimaliseerd. We blijven uiteraard de vinger aan de pols houden en nemen dit mee in de organisatie van de woonmaatschappij.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: SHM De Ideale Woning**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres in 2022 : Dresen Frauke**<br>**klachten@deidealewoning.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 135 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 113 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 112 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 112 |

## 2. Klachtenbeeld

**Sinds 2021 lijsten we ook de klachten die we ontvangen via Wonen Vlaanderen mee op.**
**69 klachten met betrekking tot kandidatendossiers die ontvangen werden van Wonen Vlaanderen. Kandidaten die verhaal hebben ingediend tegen hun schrapping/stopzetting huurpremie.**
**Hiervan werden er 22 ongegrond, onontvankelijk of zonder voorwerp werden beschouwd.**
**Voor de andere klachten werd toelichting gegeven en werden de nodige acties ondernomen.**

**66 klachten zijn afkomstig van huurders.**
**52 van deze klachten zijn van technische aard, hiervoor werden de nodige acties ondernomen om de problemen op te lossen.**
**Eén klacht met betrekking tot de afrekening water en de verdeelsleutel, hier werd toelichting gegeven over de wijze van berekening.**
**1 klacht met betrekking tot de berekening van de huurprijs.**
**Er waren 6 klachten van sociale aard, deze werden opgevolgd door de sociale dienst.**
**1 klacht had betrekking op de verplichting tot het huren van ondergrondse parking, deze koppeling hebben we ongedaan gemaakt.**
**5 klachten hadden betrekking op een mutatie aanvraag en de vraag naar de wachttijd.**

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Sinds vorig jaar werd op onze website een formulier opgenomen dat huurders kunnen invullen wanneer meldingen niet werden opgevolgd, dit is een stap tussen een melding en een klacht.**

Klachtenrapportage - Cvba De Leie Wervik

Bij de cvba De Leie Wervik werden in 2022 geen klachten ontvangen.

Bij deze laten wij u weten dat de cvba De Leie Wervik en de Woonmaatschappij !Mpuls Menen op 01.01.2023 gefusioneerd zijn tot de *Woonmaatschappij !Mpuls Menen-Wervik*.

Niek Verstraete
niek@wm-impuls.be

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: De Mandel** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| Hanne.mistiaen@demandel.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 8 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 8 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 8 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 8 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

1. Huurder meldt bij De Mandel dat zijn afvoerleidingen vaak verstopt zijn en dat het regenwater niet proper is. Bewoner vraagt tussenkomst van De Mandel. Bij dergelijke meldingen in eengezinswoningen zal De Mandel de huurder steeds adviseren om een ontruimingsdienst te contacteren. Huurder houdt echter vol dat het verstoppingsprobleem structureel van aard is. De Mandel kwam tussen en nam de nodige maatregelen om het huidige probleem op te lossen en toekomstige problemen te vermijden.
2. Melding via broer van huurder dat De Mandel gevraagde herstellingen niet opneemt, waardoor er schimmel in de woning is ontstaan. Volgens de melder wordt zijn broer niet goed behandeld, omdat hij een verward persoon is. Er ontstaat een communicatieprobleem door de verschillende meldingen van de vele broers en zussen die allemaal zaken doorgeven omtrent de woning van hun broer. Bovendien is er ook nog een betrokken dochter. Om verdere verwarring in de communicatie te vermijden wees onze huurder zijn dochter aan als volmachthebber. De Mandel communiceert nu in eerste instantie met de dochter en niet met alle broers en zussen. Wat het waterlek betreft kwam De Mandel tussen en nam de nodige maatregelen om het huidige probleem op te lossen en om toekomstige problemen te vermijden.
3. Nieuwe huurder sinds 01/12/2021 stelt in maart 2022 dat hij niet akkoord kan gaan met de staat van de woning bij intrede. In aanvang legt hij een factuur voor aan De Mandel van € 986. De Mandel protesteert de factuur, gezien wij geen kosten vergoeden aan huurders voor schilderwerken en inrichting van de woning. De huurder reageert opnieuw en vraagt een huurcompensatie voor de eerste maand. Vanuit De Mandel menen wij dat huurder sinds het begin het volledige huurgenot van de woning had, waardoor we ook niet ingingen op de vraag tot huurcompensatie.
4. In juni stelt een huurder De Mandel aansprakelijk voor de schimmelvorming in zijn appartement. In april was er echter een tussenkomst van De Mandel om bepaalde herstellingen uit te voeren in het appartement. Hierbij stelden we vast dat de silicone weg was in de douchecabine en dat de algemene staat van de woning eerder vuil was. Onze technieker die ter plaatse ging, stelde dat de badkamer te vuil was om er werken uit te voeren, toch bracht hij silicone aan, zodat verdere schade vermeden kon worden. Verder was er nog een probleem met pleisterwerk in de slaapkamer. Onze aannemer kreeg een opdracht om de werken uit te voeren. Echter de aannemer gaf aan dat hij de werken niet kon uitvoeren, gezien hij onmogelijk contact kreeg met de huurder om een afspraak te maken.
5. Een huurder stelt in september dat De Mandel niet tussenkomt voor een waterlek. Opnieuw gaat het om een melding die we reeds in juni kregen van een onderbuur die aangeeft dat er een waterlek moet zijn bij zijn bovenbuur. Gedurende de zomermaanden bleek het onmogelijk om de bewoner te bereiken. Het acute waterprobleem was er niet meer, gezien de bewoner in de zomermaanden niet thuis bleek te zijn. Uiteindelijk lukte het pas begin september om de bewoner te bereiken en de herstellingen uit te voeren. Hierna eist de bewoner aan De Mandel om alle gevolgschade van het waterlek te herstellen. Na tussenkomst van onze aannemer begin september, blijkt het opnieuw moeilijk om huurder te bereiken om gevolgschade te bekijken en herstellen. Pas eind oktober lukt het uiteindelijk om het nodige te doen.
6. Een huurder stelt dat zijn woning onvoldoende geïsoleerd is en eist extra isolerende maatregelen, gezien de stijgende energieprijzen. Daarnaast geeft hij nog mee dat een herstelling aan zijn dak nagezien werd, maar dat de herstelling op zich liet wachten. Het gaat over een woning die in 2015 een totaalrenovatie onderging en dus geïsoleerd werd volgens de normen die 8 jaar geleden van toepassing waren. We gingen niet in op de vraag om extra isolerende maatregelen te treffen. Wel werd de herstelling aan de schoorsteen op het dak opgenomen door een externe aannemer. Huurder was uiteindelijk tevreden met de uitleg die hij kreeg.
7. Huurder geeft aan dat hij geen verwarming heeft. Nog diezelfde dag gaat de aannemer langs om de verwarming te herstellen. Daarnaast stelt huurder dat zijn appartement te klein is voor zijn gezin. Om de rationele bezetting van een woning te bepalen beroepen wij ons op de bezettingsnorm die bepaald is door de VMSW. De woning van de huurder blijkt groot genoeg te zijn, huurder blijft ingeschreven als kandidaat-huurder, maar krijgt geen voorrang.
8. Huurster laat weten dat een herstelling na storm Eunice lang op zich laat wachten. Storm Eunice richtte heel wat schade aan aan ons patrimonium. Om alles in goede banen te leiden waren wij genoodzaakt om bepaalde herstellingen prioritair aan te pakken en andere pas in een later stadium. Mevrouw werd uiteindelijk geholpen door eigen techniekers, gezien de aannemer de herstelling niet

op korte termijn kon inplannen. Uiteindelijk had mevrouw begrip en was ze tevreden met de herstelling.

**Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

1. Vanuit de dienst Gebouwenbeheer bekijkt men de melding van dichtbij en stelt men vast dat de aansluiting op openbaar domein niet ideaal is na heraanleg van het voetpad. Vanuit De Mandel investeren we in een betere terugslagklep, zodat vuil water niet terug kan lopen naar de regenwaterput.
2. Naar aanleiding van de melding van de broer sprak een medewerker van de sociale dienst af met de dochter om langs te gaan bij huurder en op deze manier meteen ook klaarheid te scheppen in de meldingen. Het waterlek was opgelost, maar de muren waren nog aan het uitdrogen. Er werden nog een aantal kleine zaken vastgesteld, waar meteen ook een afspraak gemaakt werd met de gespecialiseerde techniekers die de zaken opvolgden. Daarnaast stelden we vast dat kortsluitingen ontstonden doordat een te groot aantal toestellen aangesloten waren op één en dezelfde verlengkabel. Om de brandveiligheid te waarborgen ging ook nog een elektricien langs om extra stopcontacten te plaatsen, zodat de brandveiligheid gewaarborgd blijft.
3. De Mandel kan niet altijd ingaan op de vragen van huurders. Een negatief antwoord proberen we zo goed mogelijk te staven. Als huurders niet akkoord gaan met een antwoord, dan verwijzen we actief door naar de Vlaamse infolijn 1700. We streven er naar om alle huurders op eenzelfde manier te behandelen, waarbij we erover waken om onze mondige huurders geen voorkeursbehandeling te geven.
4. Steeds meer krijgen we te maken met huurders, die niet thuisgeven voor onze eigen techniekers of onze aannemers. Hierdoor haken onze aannemers af. Er is namelijk voldoende ander werk. Moeilijk bereikbare huurders krijgen een voorstel van ons per brief, als men niet reageert, dan is alle gevolgschade ten laste van de bewoner. Het is kwestie van een erg aanklampende aanpak te gebruiken bij dergelijke moeilijk bereikbare en vaak veeleisende huurders.
5. De Mandel hanteert een vaste procedure om huurfraude aan te pakken.
6. De stijgende energieprijzen waren reden tot grote zorg bij verschillende huurders. Sinds 2020 is een medewerker voltijds bezig met energiebesparende maatregelen door enerzijds aanpassingen in woningen en anderzijds door het sensibiliseren van huurders. In 2022 werden zonnepanelen gelegd op verschillende daken van oudere woningen via het project Aster. Op deze manier komen we zittende huurders van iets oudere woningen tegemoet. Deze huurders worden opgevolgd door de medewerker die de renovatieprojecten opvolgt. Daarnaast werd ook veel tijd en energie gestoken in het verstrekken van informatie aan alle huurders over energiebesparende tips en contactpersonen per regio in geval huurders met grotere verbruiken zitten. Nieuwe huurders worden actief toegeleid naar de energiesnoeiers.
7. Nihil
8. In 2022 hadden we te kampen met uitval bij onze technische ploeg en duurde het even voor bepaalde vacatures ingevuld werden. Er is een krapte op de arbeidsmarkt wat technische profielen betreft. Daarnaast blijft het intensief zoeken naar aannemers die goed werk kunnen leveren voor De Mandel. Een verkenning van de markt zorgde ervoor dat we kunnen rekenen op bepaalde aannemers die klussen voor De Mandel uitvoeren.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

1. Gezien het verstoppingsprobleem vaker dan normaal opsteekt, zal De Mandel 1 keer per jaar een ontstopping organiseren in de hele straat samen met huurder. De Mandel spreekt af met de ontruimingsdienst om in alle woningen in dezelfde straat de woningen te ontstoppen. De communicatie zal gebeuren door De Mandel, samen met de melder die zijn buren extra zal motiveren om de ontstopping te laten uitvoeren.

2. Communicatie op maat is niet eenvoudig als je 5000 huurders te woord moet staan. Om problemen in de toekomst te vermijden is er afgesproken dat de dochter regelmatiger langsgaat om de woning te controleren. Zij zal ook in contact treden met De Mandel als er herstellingen nodig zijn. Op deze manier krijgt De Mandel duidelijke info door en is er voor de huurder ook wat extra controle. Met de huurdersadviesraad bekijken we ook hoe we op een betere manier kunnen communiceren met de meest kwetsbare huurders. In de loop van 2023 komt de huurdersadviesraad hier tot een advies aan de raad van bestuur.
3. Nihil
4. Sommige aannemers hebben afgehaakt wegens het gebrek aan respect van onze huurders en de vervuilde woonsituaties die steeds vaker de kop opsteken. Het is kwestie van een vinger aan de pols te houden door een goede samenwerking tussen de medewerkers van de technische dienst en de sociale dienst. Daarnaast is er steeds prospectie op de arbeidsmarkt naar goede technische profielen om op te starten als vaste medewerker binnen De Mandel. Er wordt blijvend gezocht naar aannemers, waar De Mandel kan op rekenen. Er is enerzijds een link met sociale economie, anderzijds zetten we ook in op kleine zelfstandigen die tussen kunnen komen voor het klaarzetten van een woning tussen 2 verhuringen door.
5. Zie bovenstaand
6. De Mandel wil zich blijvend inzetten om duurzame en energiezuinige projecten te bouwen. Daarnaast is er ook blijvende inzet voor onze zittende huurders.
7. Nihil
8. Nihil

# Klachtenbehandeling De Noorderkempen | 2022

## een organisatie waar klachten leiden tot bezinning…

## Inleiding

Na twee jaren die gedomineerd werden door het coronavirus (inclusief bijhorende maatregelen), normaliseerde de situatie in de loop van 2022 weer. Dat zorgde er voor dat er opnieuw ruimte kwam om proactieve acties te ondernemen ter bevordering van het samenleven in de buurt. Sinds een aantal jaren zet De Noorderkempen hier meer op in om klachten te voorkomen.

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 2022 opnieuw slechts twee formele klachten. 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, eerder informele, manier. Het blijft ook in de toekomst belangrijk om een toegankelijk imago te hebben en een 'klachtvriendelijke' organisatie te zijn. We hebben dit ook expliciet opgenomen in de nieuwe missie & visie van de toekomstige woonmaatschappij De Noorderkempen onder de kernwaarden '**w**arm', '**o**plossingsgericht', '**n**abij', '**e**erlijk' & '**n**ooit alleen' (= WONEN).

Hieronder een overzicht van de klachten die in de loop van 2022 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 tweede jaar op rij kunnen we ook een overzicht geven van meldingen (geen klachten) die via de website zijn binnengekomen.

## 1 Ontvangen klachten & meldingen

### 1.1 Officiële klachten over de werking van De Noorderkempen

We kregen in de loop van 2022 **twee** officiële klachten over de werking van De Noorderkempen. Al deze klachten waren ontvankelijk. Beiden klachten gingen over de staat van de woning.

- Een eerste klacht ontvingen we via de Vlaamse ombudsdienst. Een bewoner die reeds eerder bij ons klacht indiende, uitte de ontevredenheid over de staat van de woning nu bij de Vlaamse ombudsdienst. Samen met een medewerker van de Vlaamse ombudsdienst dachten we na over een mogelijke aanpak, wat leidde tot een conformiteitsonderzoek in de woning. Het conformiteitsattest werd afgeleverd, waardoor we aan de bewoner duidelijk konden maken dat de woning in orde is. De klacht werd door de Vlaamse ombudsdienst afgesloten (behandeltermijn = 3 maanden).
- De tweede klacht was van een bewoner die verhuisde naar een grotere woning en een aantal technische meldingen had gedaan. Ze had het gevoel dat deze niet ernstig werden genomen, waardoor ze klacht indiende tegen de aanpak van De Noorderkempen. Twee medewerkers van het team gingen bij haar langs en hadden hierover een rustig gesprek met de bewoner. Na dit bezoek werden er een aantal werkbonnen opgemaakt en werden er verschillende herstellingen uitgevoerd. De bewoner was tevreden met het resultaat en de klacht kon op een positieve manier afgerond worden (behandeltermijn = 1 maand).

### 1.2 Meldingen over samenlevingsproblemen

Hieronder een overzicht van de behandelde meldingen inzake het moeilijk samenleven in de buurt. 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).

DE NOORDERKEMPEN
DAAR KAN JE OP BOUWEN

### Per gemeente

| | Aantal meldingen | Evolutie tov 2021 |
|---|---|---|
| Arendonk | 9 | - 1 |
| Beerse | 7 | + 1 |
| Hoogstraten | 9 | + 4 |
| Merksplas | 2 | + 1 |
| Ravels | 4 | + 1 |
| Rijkevorsel | 5 | + 3 |
| **Totaal** | **36** | **+ 9** |

### Per type melding

| | Lopen door van voor 2022 (begeleiding loopt door in 2023) | Opgestart in 2022 (begeleiding loopt door in 2023) | Afgesloten in 2022 | Totaal |
|---|---|---|---|---|
| Domiciliefraude | 2 | 2 | 4 | 8 |
| Leefbaarheidsproblemen | 3 | 6 | 1 | 10 |
| Onderhoud woning/tuin | 7 | 5 | 2 | 14 |
| Combinatie van bovenstaande | 4 | 0 | 0 | 4 |
| **Totaal** | **16** | **13** | **7** | **36** |

Er zijn in 2022 in totaal 15 nieuwe meldingen van samenlevingsproblemen behandeld. Hiervan lopen 13 dossiers door in 2023, 2 dossiers werden in 2022 afgesloten. Daarenboven werden 5 dossiers afgesloten die nog doorliepen van voor 2021. Een analyse van deze afgesloten dossiers leert ons het volgende:

- Zes dossiers kenden een positieve afloop. Na een (soms intensieve) opvolging vanuit De Noorderkempen kon de melding afgesloten worden met een oplossing (rechtzetting domiciliefraude, positieve evaluatie van het onderhoud van de tuin of de woning, geen klachten meer over het samenleven…).
- Eén dossier werd door de Vrederechter behandeld. Dit leidde tot een uithuiszetting.

## 1.3 Meldingen via de website

- Aantal complimenten voor het team: 2
- Aantal klachten via de website: 1 (zie tweede officiële klacht hierboven)
- Aantal meldingen ‘Niet tevreden in mijn woning’: 1
- Aantal meldingen over de aanpak van een technische interventie: 1
- Aantal meldingen over de aanpak vanuit De Noorderkempen: 0
- Aantal meldingen over samenlevingsproblemen: 2 (mee opgenomen in de dossiers hierboven)
- Aantal meldingen over stijging energieprijzen & vraag naar renovaties/ terugbetalingen: 2

Er wordt steeds gereageerd op deze meldingen en waar nodig naar een oplossing gezocht. Alle meldingen zijn eind 2022 behandeld en opgelost.

## 2 Besluit

We leren elke keer bij uit klachten over onze werking of uit de behandeling van samenlevingsproblemen. Onderstaande acties zijn onder meer het gevolg van de analyse van onze klachtenbehandeling.

- We merken dat het aantal samenlevingsproblemen toeneemt. In 2023 plannen we dan ook een gesprek met de sociale dienst van elke gemeente, om te bespreken hoe we onze aanpak op elkaar kunnen afstemmen en om ieders rol in de behandeling van die problemen te verduidelijken. Op die manier hopen we bewoners meer doelgericht te kunnen begeleiden.
- In de loop van 2023 plannen we de aanwerving van een eigen medewerker die herstellingen zal uitvoeren in onze woningen. Op die manier hopen we de behandeltijd van een aantal meldingen te verminderen. Deze medewerker kan ook ingezet worden in de behandeling van klachten en vroegtijdig problemen inzake onderhoud van woningen doorgeven aan onze huurbegeleider.
- Een klacht is vaak een uiting van een emotie, als gevolg van een bepaald feit. We willen onze medewerkers voldoende trainen om met deze emoties om te gaan, om nadien het feit te kunnen behandelen. Indien er niet voldoende ruimte is voor de emotie, leidt dit tot frustratie en ontevredenheid. Als we hier samen begripvol op reageren, kunnen we klachten vaak ook voorkomen. Hier wordt verder rond gewerkt binnen het team van De Noorderkempen.

Dit jaarverslag ‘Klachtenbehandeling’ werd goedgekeurd door de **Raad van Bestuur** op **12 januari 2023**.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: 3320 De Oostendse Haard**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**<br>**Linda Boulanger**<br>**linda.boulanger@oostendsehaard.be** |
| 2022 |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 15 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 7 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 8 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 15 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Het gros aantal klachten gaat over burenruzie, lawaai en geluidshinder en inwonen.**

**Ook in 2022 laat de corona crisis sporen na. Veel bewoners vinden dat ze hun verantwoordelijkheidsgevoel moesten uiten en hun "burgerplicht" uitvoeren; deze "klachten/meldingen" worden door de klachtenbehandelaar niet geregistreerd, maar waar nodig wel telefonisch behandeld.**

**Door het meteen ingrijpen van de klachtenbehandelaar, en het luisteren naar beide partijen kan 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 meldingen/klachten worden meer gemeld omdat de mensen mondiger worden. Ook het gebruik van sociale media speelt hierin een rol. De drempel is lager om te melden.**

**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.**

**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.**

**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 (bij samenwerken met andere diensten wordt er beroep gedaan op "het gedeeld beroepsgeheim.**

**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 met 2 vermeerderd, wat nog altijd positief is. Temeer omdat dit klachten zijn van de vorige rapportage (2021), die nu opgelost werden.**
**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 nog meer "clientoverleg" georganiseerd, waarbij alle hulpverleners aanwezig zijn, en alles kan afgestemd worden op elkaar.**

**15 van de 15 klachten zijn opgelost.**

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.**

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **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** | 4 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 4 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 4 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

**De ontvangen klachten kunnen we indelen in volgende categorieën:**

- 1 klacht i.v.m. onvriendelijk telefonisch onthaal (ongegrond)
- 2 klachten i.v.m. het niet akkoord gaan van een eerste weigering kandidatuur (ongegrond)
- 1 klacht i.v.m. het niet onderhouden van een tuin en mogelijkse schade aan privé-eigendom (gegrond)

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

De klacht i.v.m. telefonisch onthaal betrof een kandidaat-huurder die onmiddellijk een oplossing (lees: toewijzing van een woning) wou krijgen. De collega in kwestie informeerde de kandidaat-huurder voldoende maar deze laatste was niet tevreden met het antwoord. Er werd haar gezegd dat er nog geen onmiddellijke toewijzing kon gebeuren en dat een eventuele zoektocht op de privémarkt zich zou opdringen. Mevrouw vertaalde dit als niet geholpen worden en onbeleefd.

Er waren 2 klachten i.v.m. het niet akkoord gaan van een eerste weigering. Beide dossiers werden grondig gecontroleerd. De weigeringen werden conform de wetgeving toegepast. De betrokken kandidaten werden hierover ingelicht.

Er was ook een klacht van een particulier i.v.m. het niet-onderhouden van een tuin van 1 van onze huurders en mogelijkse schade aan zijn afsluiting door woekerende klimop. De Vlashaard ging ter plaatse om de situatie in te schatten. De betrokkenen werden aangemaand om de tuin terug in orde te zetten. Ook het Sociaal Huis werd hiervan op de hoogte gesteld. Uiteindelijk werd met een externe dienst een grondige opkuis georganiseerd. Schade aan de afsluiting was er niet.

**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.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: De Voorkempen-HE**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veronique Radermacher**<br>info@devoorkempen-he.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 1 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 1 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

Klacht van een huurder over nachtelijk lawaai van de onderbuurman (ook een huurder van de woonmaatschappij). De klacht was deels gegrond, deels ongegrond en deels opgelost.

De onderbuurman speelt 's nachts games en dit zorgde voor geluidsoverlast bij de klager. Er is door onze sociale dienst in overleg gegaan met de onderbuurman en hij heeft een hoofdtelefoon aangeschaft, waardoor de bovenbuur de geluiden van de TV/PC niet meer hoort. Daarop geeft de klager aan last te hebben van de stem van de onderbuurman terwijl hij zijn games speelt. De andere omwonenden hebben aangegeven geen hinder te ondervinden. Er is terug in gesprek gegaan met de onderbuurman.

De huurder die klaagt blijft regelmatig melding maken van lawaaioverlast. Hij zegt regelmatig de politie te bellen en de politie zou ook al een gasboete hebben uitgeschreven. Wanneer we deze informatie opvragen bij de klager, negeert hij onze vraag. We kunnen niet verifiëren of hij daadwerkelijk de politie heeft ingeschakeld. Hij maakt nachtelijke opnames met zijn telefoon van de geluiden die hij hoort en mailt die door naar ons. De kwaliteit van de opnames is onvoldoende om er een oordeel over te vellen. De buren zien hem soms 's avonds/ 's nachts minutenlang buiten in de tuin staan bij het raam van de onderbuurman. We vrezen dat hij erg gefixeerd is geworden op het geluid van de onderbuurman.

De klagende huurder is enkele jaren geleden herhuisvest uit een ander gebouw van De Voorkempen, omdat hij daar ook kloeg over lawaaihinder. Toen had hij last van hoestgeluiden van een van de buren.

De klager blijft melden dat hij last heeft van de geluiden van de onderbuurman. Langs de andere kant vernemen we van de andere buren dat zij op hun beurt ook hinder ondervinden van het (wel eens agressieve) gedrag van de klagende huurder.

Wanneer er een geschil is tussen twee buren kan onze sociale dienst in gesprek gaan, zoals we nu ook gedaan hebben. De onderbuurman heeft zich aangepast maar voor de klager niet op een voldoende niveau. Onze sociale dienst zal in dergelijke gevallen enkel verder tussenkomen als andere omwonenden ook aangeven dat er een probleem is.

Zoniet, wordt er doorverwezen naar de politie. In deze situatie hebben we aan de klager ook voorgesteld om een sociaal bemiddelaar van de gemeente te laten komen om beide partijen met elkaar in gesprek te laten gaan. De klager heeft aangegeven hier niet op in te willen gaan. Het alternatief is dat de zaak voor de vrederechter komt. Dit is ook voorgesteld aan de klager. Hij wil hier niet op ingaan. De klager vindt dat de sociale huisvestingsmaatschappij het probleem moet oplossen. We hebben de klager uitgenodigd op ons kantoor voor een gesprek om hem uit te leggen wat we wel en wat we niet kunnen doen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- Optie sociaal bemiddelaar inschakelen bij burenproblematiek

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- Op basis van deze klacht kunnen we geen concrete verbeteringen plannen. In dit verhaal is het niet willen ingaan van de klagende huurder op onze voorstellen om tot een oplossing te kunnen komen, het voornaamste probleem.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2022

**Naam van uw maatschappij: De Woonbrug**

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Vanhoof, ilse.vanhoof@dewoonbrug.be**

## 1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 1 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 1 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

- Klacht huurder: Schimmelvorming badkamer. Eerder gemeld aan TD. Er werd de huurder geadviseerd om voldoende te verluchten. Het probleem geraakte niet opgelost. Vraag van huurder om een deskundige ter plaatse te sturen.
  Architect is ter plaatse een vaststelling gaan maken en oordeelde dat er een koudebrug was ter hoogte van de vloerplaat en de na-isolatie. De technische dienst heeft bijkomende isolatie geplaatst waardoor de koudebrug is opgelost. Niettegenstaande is voldoende verluchten van de badkamer noodzakelijk.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**
*Voldoende aandacht geven aan de klacht van de huurder. De TD verder opleiden zodat zij voldoende technische kennis hebben om dit probleem zelf te kunnen vaststellen.*

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**
*Opmaak van een opleidingsplan per medewerker.*

-

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ward Diependaele**<br>**kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 6 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 6 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 3 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 3 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

**Analyse** van de klachten:

- Bij 2 gegronde klachten halen de huurders een technisch probleem aan hun woning aan, dat na lange wachttijd niet opgelost werd. Huurder en aannemer werden gecontacteerd om de werken in orde te brengen;
- Bij 1 deels gegronde klacht betwist de huurder de plaatsbeschrijving en vervolgens ook de afrekening van de huurwaarborg via de Vlaamse Ombudsdienst. Een aantal kosten werden niet aangerekend omdat de indiener van de klacht voldoende bewijs kon aanleveren dat deze schade al bij de start van de huur aanwezig was. Voor de overige kosten stelde de ombudsdienst dat De Zonnige Woonst correct gehandeld heeft;
- Bij 1 ongegronde klacht betwist de huurder via de Vlaamse Ombudsdienst haar energiefactuur van haar energieleverancier. Het betreft de energiekosten voor de periode waarin ze nog niet in de huidige woning verbleef. Hoge energiekosten waren te verklaren door enorm hoge stijgingen van de energieprijzen op dat moment. Ombudsdienst stelt dat we correct gehandeld hebben;
- Bij 1 ongegronde klacht betwist een kandidaat-huurder zijn schrapping van de kandidatenlijst omwille van de tweede weigering van een woningaanbod. Er vond een bezichtiging plaats, in de weken daarna werd de betrokkene herhaaldelijk gecontacteerd over het aanbod. De beslissing om het stilzwijgen van de kandidaat als een weigering te aanzien is wettelijk correct. Het feit dat hij op reis vertrokken is doet hier geen afbreuk aan. Ondertussen heeft de betrokken kandidaat zich opnieuw ingeschreven op de wachtlijst;
- Bij 1 ongegronde klacht vraagt een huurder om te verhuizen naar een aangepaste woning omwille van slaapapneu. Hiervoor legt hij een doktersattest voor dat hij in een verwarmde ruimte moet kunnen slapen. In de woning is een centrale kachel in de woonkamer aanwezig, niet in de slaapkamers. In ons patrimonium hebben wij geen specifiek aan deze aandoening aangepaste woningen en kunnen wij de wettelijke voorrang niet toekennen. Bovendien had de betrokkene de woning kort hiervoor in deze staat aanvaard. Verhuizen is mogelijk, maar betrokkene moet zich hiervoor inschrijven op de wachtlijst. Huurder legde de klacht ook voor aan de Vlaamse Ombudsdienst, deze stelde ons in het gelijk.

## 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 lossen we voornamelijk in de eerste lijn, door de betrokken diensten. Een technische melding over de woning wordt zo snel mogelijk opgelost door de technische dienst. Vragen over de huur, etc. worden snel behandeld door de sociale dienst. Het lage aantal gevallen die uiteindelijk overgaan tot een klacht, getuigt van de goede werking van dit systeem.

Duidelijke, heldere en vlotte communicatie blijft een cruciaal onderdeel in het voorkomen van klachten. Naar jaarlijkse gewoonte werd een algemene infobrochure uitgedeeld aan al onze huurders. Inschrijvers krijgen een specifieke inschrijvingsbrochure. Belangrijke communicatie over bijvoorbeeld huurprijzen of huurachterstallen gaat gepaard met folders zoals “huurprijsberekening” en “Kopzorgen bij de betaling van je huur?”, met een focus op duidelijk en helder taalgebruik.

Sommige klachten gaan over bijvoorbeeld een betwisting van de afrekening van de huurwaarborg na de opzegging van de huur. Samen met een externe expert klantentevredenheid werd het traject rond de huuropzeg herwerkt. Voornamelijk de communicatie errond werd geoptimaliseerd. 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.

In 2023 zal in het kader van de fusie naar een woonmaatschappij, van de gelegenheid gebruik gemaakt worden om alle procedures en processen onder de loep te nemen (klachtenbehandeling inclusief). De richtlijnen van de visitatiecommissie staan hierbij centraal.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Dewaco Werkerswelzijn**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tineke Vertongen**<br>**tineke.vertongen@dewaco.be** |

**1. Cijfergegevens**

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 7 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 7 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 4 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 7 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

De klachten kunnen we per dienst opsplitsen:

- **Kandidaten / verhuring:**
  Een kandidaat – huurder klaagt, zowel bij onze maatschappij als de Gemeente Denderleeuw, de invoering van de prioriteit 'lokale binding' aan. Door deze nieuwe prioriteit verschuift de plaats van betrokkene op de wachtlijst drastisch naar achter:
  - Klacht werd als ongegrond beoordeeld, aangezien wij als sociale huisvestingsmaatschappij de bepalingen van het lokaal toewijzingsreglement dienen na te leven.
- **Technische dienst:**
  1. Uitblijven herstelling / te lange duurtijd: Huurster klaagt via de Ombudsdienst dat de verwarming al lange tijd niet werkt.
     - Klacht werd als gegrond beoordeeld en externe firma werd aangesteld.
  2. Slecht uitgevoerde werken: Huurders klagen over het slecht poetsen van de gemeenschappelijke delen door de aangestelde externe poetsfirma:
     - Klachten werden als gegrond beoordeeld: De technische dienst voerde meerdere controles uit na het poetsen. De huurders werden geïnformeerd over de frequentie en de data van het poetsen. Ook werden huurders geïnformeerd hoe ze klachten over de poetsfirma kunnen doorgeven. Er werd meermaals een rondgang én gesprek met de verantwoordelijke, op de verschillende locaties, uitgevoerd.
- **Sociale dienst:**
  1. Eigenaar (niet sociale woning) klaagt over lawaaioverlast van spelende kinderen uit de wijk (wel sociale woningen).
     - Klacht werd als ongegrond beoordeeld: De melder werd doorverwezen naar de lokale politie (wijkagent). De signalen werden doorgegeven aan de jeugdopbouwwerkers, actief in de wijk.
  2. Eigenaar klaagt over gedrag sociale huurders: Enkele sociale huurders hebben een basketbalring met een plastieken zak afgesloten zodat er niet meer kan gespeeld worden. Toen een persoon de zak wou afnemen werd hij verbaal agressief aangesproken. De basketring bevindt zich op het openbaar domein.
     - Klacht werd als gegrond beoordeeld: Een bemiddelingsgesprek werd georganiseerd in aanwezigheid van de melder, de sociale huurders en de wijkagent. De sociale huurders boden hun excuses aan en werden gewezen op hun huurdersverplichtingen naar aangenaam samenleven. De wijkagent gaf een waarschuwing.
- **Dienst verhuring:**
  1. Een niet – sociale huurder meldt fraude (eigendom - erfenis) van een sociale huurder:
     - Klacht wordt al deels gegrond beoordeeld: Huurder verwierf de eigendom ingevolge een erfenis en stelde zich in regel. Op heden geen mogelijkheid tot controleren spaarboekjes sociale huurders.
  2. Een sociale huurder dient een klacht in, ook bij RWO Toezicht, wegens weigering tot interne mutatie:
     - Klacht werd, zowel bij onze maatschappij als RWO Toezicht, als ongegrond beoordeeld: De weigering om de betrokken familie een nieuwe sociale woning toe te kennen was terecht.

## 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 werd de website vernieuwd. Hierbij werd een specifiek luik voor klachtenbehandeling ontworpen, met een apart e- mailadres. Er wordt ook verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst of RWO Toezicht indien de klager met de geleverde klachtenbehandeling alsnog niet tevreden zou zijn. De klachten die via deze mailbox ontvangen werden, worden apart bijgehouden.

In 2022 ging dit over:

| Datum ontvangst klacht | Item | | Datum afsluiting klacht |
|---|---|---|---|
| 17/01/2022 | inhoudelijk | uitblijven herstelling | 17/01/2022 |
| 25/01/2022 | inhoudelijk | uitblijven herstelling | 26/01/2022 |
| 6/02/2022 | personeel | onvriendelijk gedrag | 10/02/2022 |
| 8/02/2022 | inhoudelijk | gemeenschappelijke delen | 9/02/2022 |
| 18/02/2022 | inhoudelijk | vraag TD | 21/02/2022 |
| 26/02/2022 | inhoudelijk | inschrijving doorgestuurd | 3/03/2022 |
| 2/03/2022 | inhoudelijk | gemeenschappelijke delen R 167 | 3/03/2022 |
| 31/03/2022 | inhoudelijk | aankoop woning | 4/04/2022 |
| 5/04/2022 | inhoudelijk | asbest renovatie Hemelrijk | 8/04/2022 |
| 6/04/2022 | inhoudelijk | klacht lawaai buren | 11/04/2022 |
| 18/04/2022 | inhoudelijk | verandering plaats wachtlijst | 19/04/2022 |
| 25/04/2022 | inhoudelijk | discriminatie wachtlijst | 26/04/2022 |
| 25/05/2022 | inhoudelijk | technisch defect | 31/05/2022 |
| 15/06/2022 | inhoudelijk | klacht over sociale huurders mbt openbaar domein | 16/06/2022 |
| 1/08/2022 | inhoudelijk | schrapping register KH | 3/08/2022 |
| 10/08/2022 | inhoudelijk | lawaai jongeren wijk | 11/08/2022 |
| 29/08/2022 | inhoudelijk | vraag TD | 30/08/2022 |
| 5/10/2022 | inhoudelijk | eig - techn melding | 5/10/2022 |
| 8/11/2022 | inhoudelijk | melding fraude | 17/11/2022 |
| 13/11/2022 | inhoudelijk | melding fraude | 17/11/2022 |
| 9/12/2022 | inhoudelijk | burenruzie Van | 19/12/2022 |

Als we deze meldingen in detail bekijken, kunnen we vaststellen dat deze mailbox vaak gebruikt wordt voor het maken van een eerste melding. Deze meldingen worden dan standaard doorgestuurd naar de betrokken diensten. De melder wordt geïnformeerd hoe hij in de toekomst zijn melding via de juiste weg kan overmaken.

Een aantal meldingen waren effectief terecht en werden in bovenstaand overzicht mee verwerkt.

Ingevolge de coronacrisis had onze maatschappij o.a. de zitdagen tijdelijk opgeschort. Deze zitdagen werden in 2022 opnieuw opgestart en georganiseerd op 3 locaties (in de grootste 3 wijken). Om tegemoet te komen aan de vele vragen en eventuele klachten over de jaarlijkse huurprijsberekeningen nam de dienst verhuring op de zitdagen in januari mee deel. De huurders kunnen tijdens deze zitdag hun individueel dossier bespreken.

Daarnaast worden, vooral via de huurdersraad en door nauwe samenwerking met andere organisaties, veel signalen op een snelle manier doorgegeven.

Ook de mogelijkheid om technische mankementen via de telefoon door te geven (ingevoerd tijdens corona) bleef behouden. Vroeger konden technische meldingen enkel via de website, e – mail of per post overgemaakt worden.

Door deze maatregelen wordt er vermeden dat sociale huurders uiteindelijk een officiële klacht indienen en wordt hen de mogelijkheid geboden om op een snelle, laagdrempelige manier meldingen over te maken.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Dijledal cvba so**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Carine Morren (carine.morren@dijledal.be)** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 11 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 11 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 11 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 11 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**
**We hebben een aantal klachten binnengekregen in verband met de warmwaterboilers. Een externe partij staat in voor het onderhoud. Soms ligt het aan het slecht afstellen of fout gebruik: de bewoners krijgen hierover de nodige uitleg.**
**Dit jaar nog 1 klacht over een defecte lift waar de herstelling wat op zich liet wachten, maar dat is dus een hele verbetering tegen vroeger waar we soms constant problemen met de liften hadden en bijgevolg veel klachten kregen hierover.**
**De rest zijn alleenstaande klachten.**

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

**We hebben in 2022 geen speciale acties ondernomen met betrekking tot de klachten. Het waren klachten die los van mekaar stonden.**

**Klachtenrapportage 2022 – cvba Eigen Gift – Eigen Hulp**

Vanuit de sociale huisvestigingsmaatschappij Eigen Gift Eigen Hulp hebben we in het jaar 2022 geen klachten ontvangen.

Met vriendelijke groeten

**Laura Bossuyt**
Dienst Huurders

**cvba Eigen Gift - Eigen Hulp**
Tel: 056/73 81 11
www.eigengifteigenhulp.be

**Nieuw adres: Koningin Elisabethstraat 19 - 8520 Kuurne.**

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Eigen Haard cv**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke – elena.delbeke@eigenhaardzwevegem.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 1 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 0 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

Vanaf 2022 hebben we onze klachtenprocedure herbekeken en beslisten we om enkel nog klachten te registreren t.a.v. Eigen Haard (klachten over huurwaarborg, opvolging technische gebreken, telefonisch contact met medewerker, ...).

De klacht die we registreerden in 2022 betreft een administratieve klacht t.a.v. Eigen Haard. De huurder betwist een factuur 'Onderhoud & Herstel'.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**
Er werd één klacht geregistreerd. Klachten tussen buren onderling worden niet meer officieel geregistreerd, maar behandelen we wel.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**
Er zijn geen concrete verbeteringen gepland.

# VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT 2022

Vlaamse Ombudsdienst

| | |
|---|---|
| Naam van uw maatschappij: | cvba ELK ZIJN HUIS |
| Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: | Björn MALLANTS<br>secretariaat@elkzijnhuis.be |

## 1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---|---|
| Totaal aantal klachten | 31 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 31 |

| | |
|---|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 31 |

| | |
|---|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 29 |

## 2. KLACHTENBEELD

Het aantal klachten daalt t.o.v. 2021 met 34% naar in het totaal 31.
Problemen met verwarming en sanitair warm water (12 klachten) geven het meest aanleiding tot klachten, gevolgd door klachten i.v.m. herstellingen (8 klachten). Andere klachten gaan over de huurprijs (2), leefbaarheid (2), vraag om schadeloosstelling (2), schrapping als kandidaat-huurders (2), vochtproblemen (2) en de wachttijd (1).

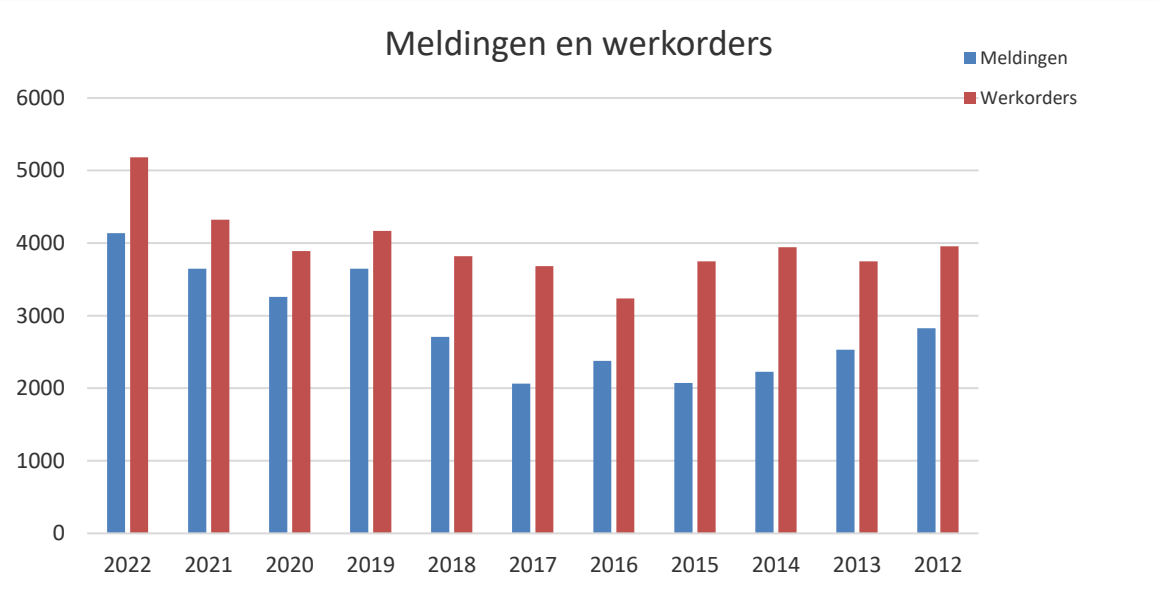
Klachten met betrekking tot leefbaarheid dalen opnieuw t.o.v. vorige jaren Onze maatschappelijk werkers gaan zelf ter plaatse, schakelen Burenbemiddeling of aanklampende woonzorg in samenwerking met het CAW.

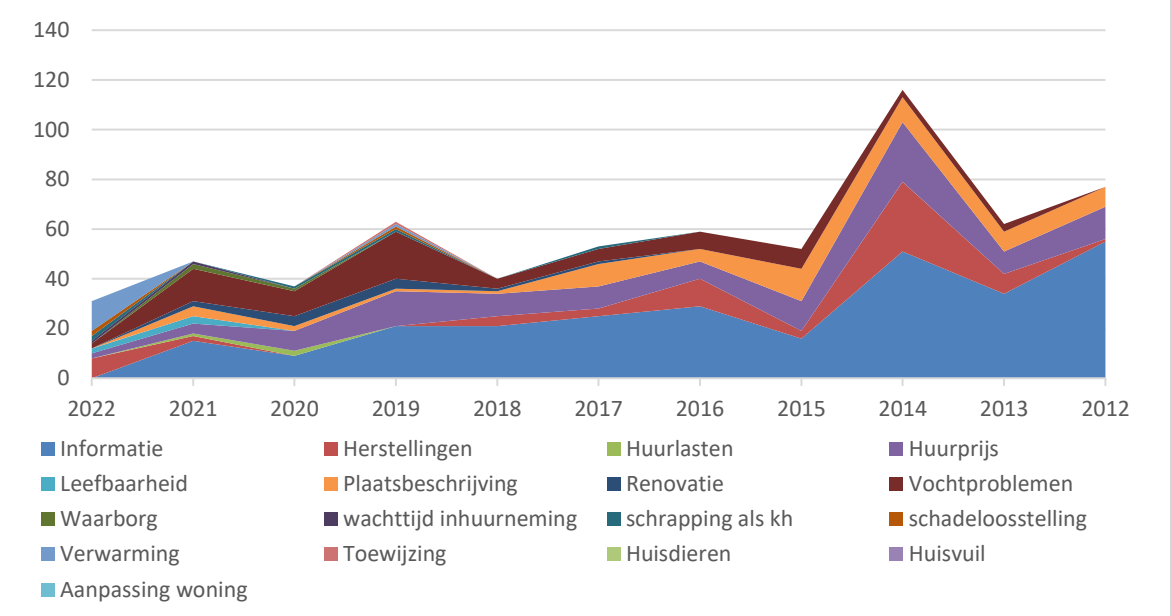
Naast klachten rapporteren we eveneens het aantal meldingen en het aantal werkorders (opdrachten) die onze technische dienst ontvangt, uitschrijft en beheert. Een technische melding is voor ons geen klacht. Indien een technische melding niet opgelost wordt kan dit wel aanleiding geven tot een klacht.

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 overschrijdt.

Het aantal meldingen steeg in 2022 met +13% . Het aantal aangemaakte werkopdrachten steeg met +20%, het hoogste aantal werkorders in de afgelopen tien jaar.

| | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Meldingen | 4139 | 3649 | 3260 | 3649 | 2706 | 2062 | 2377 | 2074 | 2229 | 2530 | 2827 |
| Werkorders | 5184 | 4323 | 3891 | 4167 | 3819 | 3682 | 3236 | 3749 | 3945 | 3750 | 3958 |



3. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Het is de bedoeling dat de twee maatschappelijk werkers bij de huurders langs gaan in het kader van het bezoekrecht, maar ook naar aanleiding van betalingsmoeilijkheden, burenruzies, klachten met betrekking tot leefbaarheid, onderhoud van de woning enz.

Jaar na jaar stijgt het aantal bezoeken met als gevolg minder klachten rond leefbaarheid.
Maandelijks wordt er bij het OCMW van de gemeenten Kortenberg, Tervuren en Zaventem een Lokaal Adviescomité (LAC) georganiseerd. Huurders kunnen daar terecht om problemen te bespreken met de maatschappelijk werkers van Elk zijn Huis en van het OCMW.
In Bertem, Huldenberg en Steenokkerzeel wordt er om de 3 maanden een LAC georganiseerd.

De vorige jaren reeds gerapporteerde problemen met het onderhoud en de herstellingen van verwarmingstoestellen houden aan.

De duurtijd van de overeenkomst met Equans (vroeger Cofely) was 2 jaar, met de mogelijkheid om het met 2 jaar te verlengen. Op het einde van de overeenkomst in 2022 (na 2 jaar) werd het contract niet verlengd.
We werken aan een bestek voor aanbesteding en gunning.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting BV**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: An Lambrechts an.lambrechts@geelsehuisvesting.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 11 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 9 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 5 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 4 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

- **Technisch**
  **- huurder klaagt over insijpelend vocht bij erge regenval**
  **- huurder klaagt over vocht dat binnenkomt langs de ramen bij erge regenval**
  **- huurder klaagt over tegels op het terras die niet recht liggen en zo gevaarlijk zijn**
  **- huurder klaagt over thermostaat die niet werkt en het probleem al lang aansleept**
  **- huurder klaagt over kelder die onder water is gelopen**

- **Dienstverlening**
  /

De klachten van alle huurders werden onderzocht en besproken met de betrokken diensthoofden. Over de klachten werd bekeken of deze klachten correct waren. Bv; of technische meldingen voldoende werden doorgegeven.

Voor de klacht in verband met insijpelend vocht werd de oorspronkelijke aannemer gecontacteerd en gevraagd ter plaatse te komen om na te gaan of er sprake is van een structureel probleem..

Voor de klacht in verband met de thermostaat werd een overleg georganiseerd tussen verschillende aannemers die verantwoordelijk zijn voor de systemen van collectieve verwarming.

De andere klachten weden behandeld door eigen werkmannen of externe aannemers.

## 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 2022 zijn toegekomen geven geen directe aanleiding tot verbetertrajecten
- wel is er steeds de permanente opvolging van klachten wat een recurrent gegeven is
- er is een overleg ingepland met de technische dienst en de klachtenbehandelaar om te bespreken hoe lang aanslepende klachten opgevolgd kunnen worden, wie verantwoordelijk is en vooral wie de huurder op regelmatige tijdstippen op de hoogte zal houden van de stappen die gezet worden om het technisch euvel op te lossen. Dit zodat er te allen tijde een duidelijke communicatie is tussen de huurder en Geelse Huisvesting.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij Voor Huisvesting Beveren**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peggy De Munck**<br>Peggy.demunck@gmhbeveren.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 18 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 18 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 17 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 8 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

In 2022 werden er 17 klachten ingesteld bij de GMH zelf.

Deze klachten gingen over:

Burenconflicten: 4

Onheuse bejegening: 5

Te lange behandeltermijn: 8

Deze klachten werden alle op het DC en de RVB behandeld.

Verder is er ook nog 1 klacht ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst.

Deze klacht ging over:

Te lange behandeltermijn: 1

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Bij de vele klachten over burenconflicten werd beslist door ons DC om een onafhankelijke bemiddelaar in te schakelen.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Voorlopig zijn er geen concrete verbeteringen gepland.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij:**<br>**Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**<br>**Karine Devits – karine.devits@volkshuisvesting.be** |
| |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 65 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 26 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 26 |

| | |
|---|---|
| **Aantal(deels) opgeloste klachten:** | 26 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

| **ontvankelijke klachten** | |
|---|---|
| liften | 1 |
| elektriciteit | |
| burenhinder | |
| verwarming | 5 |
| vocht | 6 |
| dak | 2 |
| ramen, deuren en poorten | 7 |
| waterinspijpeling | 4 |
| wachttijd woning | 1 |

Wat technische aangelegenheden betreft beschouwen wij als een klacht:
**Een technische melding** met het oog op de uitvoering van een herstelling **is geen klacht**.
Een technische melding die, hetzij geen opvolging kreeg, niettegenstaande meerdere herinneringen, dan wel de melding van een zich herhalend probleem na een technische melding zijn wel te kwalificeren als een klacht.

De uitstroom aan personeel ten gevolge van de zeer specifieke situatie van GMV in het kader van de oprichting van de woonmaatschappij is niet vreemd aan de hoeveelheid klachten en het onvermogen aan bepaalde gesignaleerde problemen geen gepast antwoord te kunnen geven. GMV moet haar zetel inwisselen tegen een zetel in Halle-Vilvoorde-Noord en de medewerkers wensen niet dagelijks deze afstand over de ring af te leggen. Velen kozen het zekere boven het onzekere en hebben de organisatie verlaten, met een zeer grote uitstroom van know how tot gevolg.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**
We stellen vast dat de meeste klachten dus eigenlijk voortvloeien uit technische meldingen.
Met de indiensttreding van de nieuwe leidinggevende projecten en patrimoniumbeheer worden het onderhoud en de technische herstellingen met een gewijzigde visie benaderd. Het zal nog enige tijd vergen eer dit de nodige vruchten zal afwerpen (voorwaarden ingebruikname woonst hergedefinieerd – met tijdelijk terug substantiële stijging leegstand tot gevolg); projectmatige en globale aanpak van zwaardere defecten; ernstige monitoring van onderaannemers (verwarming en warm water).

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**
Zie hierboven.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw cvba**<br>**Filip De Ridder + filip.deridder@gmvwzele.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 29 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 26 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 26 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 23 |

Opgelost geen nieuwe klachten na tussenkomst : 20

Deels opgeloste klachten : 3

**2. Klachtenbeeld**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

| | |
|---|---|
| Overlast | 8 |
| Onderhoud Tuinen en woningen | 6 |
| Onderhoud en herstellingen | 5 |
| Werking vennootschap | 0 |
| Domiciliefraude | 10 |
| Andere | 0 |
| | 29 |

*3 klachten werden reeds eerder behandeld maar er kwamen nieuwe klachten

De klachten gaan vooral over overlast en onderhoud van woningen en tuinen (klachten tussen buren) en domiciliefraude (24/29 klachten). 5 klachten gaan over het te lang aanslepen van herstellingswerken en niet voldoende afgewerkte herstellingen.

Er waren 5 klachten via de Ombudsdienst, deze gingen allen over het te lang aanslepen van herstellingswerken en niet voldoende afgewerkte herstellingen.

De meeste klachten zijn volledig afgerond alleen enkele klachten omtrent domiciliefraude en enkele andere klachten welke op het einde van het jaar binnengekomen zijn is de procedure nog lopende.

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij:**<br>Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak<br><br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**<br>Stefanie De Ridder, stefanie.deridder@eigendak.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 5 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 5 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 3 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 2 |

Onze maatschappij streeft ernaar dat de klachtendienst vlot bereikbaar en vindbaar is voor de burger en doet dit als volgt:

- Informeren (telefonisch, aan het loket, via mail, via website en via inschrijvingsbewijs)
- Klachtenformulieren ter beschikking stellen aan het loket
- Onlineklachtenformulier ter beschikking stellen via de website

In 2022 ontving onze maatschappij 5 klachten. Deze werden ons gemeld via mail en per brief. Alle klachten kwamen rechtstreeks via de burger.

Alle klachten waren ontvankelijk.

4 klachten konden via mail worden afgehandeld, 1 is nog lopende bij het vredegerecht. 3 klachten werden 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 burenruzie, lange wachttijden voor een sociale woning tot lawaaioverlast.
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.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Hacosi**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: leen.alloing@hacosi.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 4 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 3 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 3 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 3 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

Klacht 1: huurder klaagt dat bij de overhandiging van de sleutels van het pand er werd meegedeeld dat er nog een aantal werken dienden te gebeuren in de woonst. Op ogenblik van de klacht zijn deze nog niet volledig afgerond.

Tijdens het huisbezoek van de klachtenbehandelaar meldde de huurder ook een probleem van ventilatie in de badkamer. De badkamer op het gelijkvloers heeft geen raam om op te zetten, enkel is er een verluchtingsrooster dat op schacht uitkomt. Wat betreft kleine schimmelsporen in de badkamer werd deze nogmaals afgewassen en werd er 1 laag geschilderd met schimmelwerende verf in de badkamer.
Om het probleem van onvoldoende verluchting te verhelpen werd er een verluchtingsrooster geplaatst met motor zodat de ventilatie optimaler verloopt.

Er werden bijkomend een aantal bemerkingen opgenomen in de ingaande plaatsbeschrijving, zoals de verfresten die niet verwijderbaar zijn van het bad.

Het gemelde probleem van overlast van de bovenbuur werd opgevolgd door de sociale dienst.

Klacht 2: huurder klaagt dat bij overhandiging van sleutels van het pand werd vermeld dat er nog een aantal werken dienden te gebeuren in de woonst. Op ogenblik van de klacht zijn deze nog niet volledig afgerond. Ook geeft huurder aan dat verwarming in de living niet naar behoren zou werken en hierdoor niet voldoende warmte geeft.

Het plaatsen van een nieuw glas in het keukenraam en in een slaapkamerraam heeft een doorlooptijd van 8 weken. Bij de interventie van de technieker werd de cilinder van het voordeurslot opnieuw geplaatst, waardoor het slot niet meer uit de deur kan komen bij openen of sluiten van de deur.

Tijdens het huisbezoek van de klachtenbehandelaar werd het geurprobleem in de woning bekeken. Er werd een sifon geplaatst op de afvoer in de badkamer zodat er geen geuroverlast meer zou mogen zijn in de woning. Huurder had last van zilvervisjes in het huis. Er werd gesensibiliseerd naar de huurder toe dat dit vaak ligt aan een hoge luchtvochtigheid. Regelmatig ventileren om de graad van luchtvochtigheid in huis naar beneden te brengen is hierbij aangeraden.

Klacht 3: de huurder is niet tevreden over de toestand van de woonst bij ontvangst van de sleutels bij inhuis

Tijdens het huisbezoek van de klachtenbehandelaar bleek dat een aantal klussen bij in orde maken van de woning voor verhuur niet naar behoren waren uitgevoerd.

Er werd met de rondgang in de woning door de klachtenbehandelaar een overzicht gemaakt van de nog uit te voeren herstellingen, dewelke door de technische dienst hierna werden uitgevoerd..

Tijdens het huisbezoek van de klachtenbehandelaar haalde de huurder ook het feit aan dat er geen poortje is in de omheining rond de tuin. Dit is de standaard bij huizen waarbij men via de tuin in de garage kan. Dit werd ook zo meegedeeld aan de huurder.

**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.

In het licht van de nieuwe te vormen woonmaatschappij is het belangrijk blijvend oog te hebben voor de korte opvolging van werken uitgevoerd in de woongelegenheden.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2021

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: CVBA Helpt Elkander**<br>**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 2022**

In 2022 werden 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”. We zetten sterk in op pro-actief handelen en open en vooral duidelijke informatie naar onze huurders toe. Door in dialoog te gaan, worden klachten vermeden.

## 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 2023 blijven we inzetten op duidelijke communicatie, het betrekken van onze huurders en een efficiënte interne werking. Op die manier vermijden we immers klachten. Goede en duidelijke communicatie zal in het kader van de vorming woonmaatschappij dit jaar cruciaal zijn.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij:** Het Lindenhof CVBA<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**<br>Magalie Vansteenkiste<br>Klachten@lindenhof-wonen.be |

## 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 2022**

1. Wij ontvingen een klacht van bewoners uit een appartementsgebouw betreffende een hond die zijn behoefte doet in de algemene delen van het gebouw. Huurder werd hier per brief en mondeling over aangesproken. Deze klacht werd opgelost, huurder neemt haar hond in de arm tot zij uit het gebouw zijn en kuist alles op.

2. Een volgende klacht ging over geurhinder in het gebouw n.a.v. gebrekkige wooncultuur en onhygiënische leefomstandigheden van een huurder. Na enkele huisbezoeken en gesprekken met de huurder hebben wij medewerking gevraagd aan het CAW om de problematieken in kaart te brengen en met ondersteunende diensten tot oplossingen te komen. Deze begeleiding is momenteel nog lopende maar de klachten zijn ondertussen aanzienlijk minder.

3. Wij ontvingen klachten van huurders in een appartementsgebouw betreft lawaaihinder (blaffende honden, roepen, deuren dichtslaan...), geurhinder (onhygiënische leefomstandigheden), vervuilen algemene delen en agressie tegenover de andere bewoners. Deze klachten werden besproken met desbetreffende huurders, hun bewindvoerders en begeleidende dienst van O'zon. Echter bleven de klachten aanhouden waardoor wij medewerking hebben gevraagd aan het CAW in het kader van preventieve uithuiszetting. Deze begeleiding werd eind 2022 opgestart. Alle partijen werden gehoord.

4. Een huurder zorgt voor overlast door 's nachts in dronken toestand op alle bellen te drukken van de andere bewoners in het appartementsgebouw, afval achter te laten in de algemene delen en veel lawaai te maken. Samen met de begeleidende diensten (OCMW en CAW) en de bewindvoerder wordt deze huurder zeer kort opgevolgd. Ondertussen is het een hele periode geleden dat wij nog een klacht hebben ontvangen.

5. Wij kregen melding van een huurder dat de bovenbuur regelmatig aanbelt omdat er plassen water liggen in het appartement. Desbetreffende huurder heeft psychologische aandoening en dacht dat er externen haar appartement nat maakten. Aangezien het om een technisch probleem ging werd het probleem opgelost. Wij hebben huurder ook doorverwezen naar externe begeleidende diensten betreft haar psychische problematieken.

6. Huurders hebben klachten tegen de buren wegens lawaaioverlast. De buren zouden 's nachts op de muren kloppen echter beweren zij dat dit niet waar is. Beide huurders werden gehoord en er werd een voorstel gedaan tot burenbemiddeling. De wijkdienst werd hier ook in betrokken.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**
Een goede samenwerking met de externe begeleidende diensten en de stadsdiensten.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**
Extra inzetten op burenbemiddeling
Preventief te werk gaan door bewonersparticipatie

Klachtenbeheer - CVBA Het Lindenhof

In de eerste plaats proberen we klachten zoveel als mogelijk te voorkomen door een efficiënte en duurzame oplossing aan te bieden bij een eerste melding van technische defecten of bij sociaal ongenoegen. Zo trachten we de ontwikkeling van een gegronde klacht in de kiem te smoren. Voorkomen is beter dan genezen.
Ook in de toekomst blijven we elke klacht onderzoeken, met een kritische blik op onze eigen werking. Hierdoor hebben we eind 2019 een e-mailadres aangemaakt om zo klachten nog sneller te verwerken.
In 2020 heeft Het Lindenhof een klachtenprocedure uitgeschreven. Hierin werd de interne procedure toegelicht hoe er moet omgegaan worden met een klacht. Het is dan ook de bedoeling om deze procedure jaarlijks te evalueren en waar nodig te optimaliseren.
Waar we als sociale huisvester geen oplossing kunnen bieden voor een gesteld probleem, zullen we niet nalaten om betrokkene door te verwijzen naar een geschikte organisatie, hulpverlener of derde.

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.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: !Mpuls**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Lien Descamps – lien.descamps@wm-impuls.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 4 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 4 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 2 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 4 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

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 2022 ontving gaan over verschillende zaken:

Klacht 1. Mail huurder omtrent ratten in de woningen en boiler die niet werkt. Dossier werd intern besproken: ongedierte is ten laste van de huurder en de boiler was in orde (attest). Er werd een brief behandeling klacht verzonden.

Klacht 2: Problemen met boiler (mail via Vlaamse Ombudsdienst) – Er werd een mail teruggestuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst + een brief naar de huurder gestuurd.

Klacht 3: Mail van Vlaamse Ombudsdienst ivm weigering – documenten bezorgd aan Vlaamse Ombudsdienst – brief toezicht – dossier gegrond – brief opgemaakt aan huurder en weigering werd verwijderd

Klacht 4: Huurder diende schriftelijk klacht neer – brief werd opgemaakt aan huurder – weigering werd verwijderd

## 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.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: INTER-VILVOORDSE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: VERRECKT Ria, r.verreckt@intervilvoordse.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 30 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 22 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 13 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 13 |

**2. Klachtenbeeld**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021**

***Het niet of slecht functioneren van verwarmingsketel/boiler (5):***
***Het bleek voor onze huurders niet altijd gemakkelijk om de firma die de herstellingen uitvoert telefonisch te bereiken. Indien de huurders ons doorgeven dat zij moeilijkheden ondervinden om een afspraak te krijgen of de communicatie verloopt niet zoals het hoort neemt onze technische dienst steeds zelf contact op met de firma om de stand van zaken mee op te volgen.***
***Door het gebrek aan beschikbaarheid van wisselstukken kon de herstellingstermijn soms oplopen. Er kan intussen altijd, op vraag van de huurder, gebruik gemaakt worden van elektrische verwarmingstoestellen.***
***Er wordt regelmatig overleg georganiseerd met de betrokken herstellingsfirma.***

***Geen of moeilijke toegang tot garageboxen door fout parkeren (1):***
***Plaatsbezoek werd afgelegd bij betrokken huurders, brieven werden verstuurd en paaltjes werden geplaatst om het foutief parkeren tegen te gaan.***

***Afval in kelder/stank/ongedierte (1):***
***Bewoners werden aangeschreven, verdelgingsplan met firma om ongedierte te bestrijden, controle kelders bewoners.***

***Buitenschrijnwerk in slechte staat (1):***
***Tuinpoortje werd vernieuwd en achterdeur werd hersteld. Tevens werd in overleg met huurder verf bezorgd zodat huurder eventueel zelf ramen kan schilderen.***

***Onkruid in tuinen van leegstaande woningen (2):***
***Er wordt met een externe firma planning opgemaakt om leegstaande tuinen te onderhouden.***

***Hinder bij renovatiewerken en/of infrastructuurwerken (2):***
***Er wordt steeds geprobeerd om de hinder tot een minimum te beperken. Er wordt samen met de bewoners, betrokken aannemers en Inter-Vilvoordse overlegd gepleegd.***

***Ongenoegen over behandeling door medewerker (1):***
***Medewerker werd hieromtrent aangesproken, ging vooral om een miscommunicatie.***

***Er werden ook diverse meldingen gemaakt van burenruzies, burenlawaai,…***
***De medewerker leefbaarheid legt hieromtrent steeds de nodige bezoeken af en probeert zodoende de verstandhoudingen en communicatie tussen de buren te bevorderen. Bij blijvende geluidsoverlast 's nachts dient de politie ingeschakeld te worden.***

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

***De klachten kunnen sinds september dit jaar ook online ingediend worden via MyDigiFlat, een onlineplatform. Ook kunnen de gebruikers langs deze weg beter hun dossier mee opvolgen en informatie opvragen.***

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

***Regelmatig overleg met externe firma's om problemen die zich voordoen te bespreken (vlotte bereikbaarheid, tekort aan wisselstukken, personeelstekort). Een grotere stock en werken met onderaannemers kan hier het probleem gedeeltelijk oplossen.***

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Kempisch Tehuis** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| **Wouter Van Mierloo** |
| **Wouter.vanmierloo@cvkt.Be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 24 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 24 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 12 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 12 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

De officiële klachten zijn in 3 categorieën in te delen:

- Klachten omtrent plaats op de wachtlijst: hierbij dienen de wettelijke regels gevolgd te worden en kan enkel bekeken worden met de klager of hij/zij haar keuzes uitgebreid genoeg zijn.
- Acht klachten gingen over werkzaamheden die te lang aanslepen: het grootste gedeelte over klachten omtrent onderhoud gaan over het te lang uitblijven van een oplossing. Vaak gaat dit over vochtproblemen.
- Zes klachten gingen niet over Kempisch Tehuis maar over de buren. Sinds 2022 werd er een extra maatschappelijk assistent ingezet en worden er ook meer preventieve buurtbezoeken gedaan.

Hoewel er slechts enkele officiële klachten omtrent terugbetaling waarborg na verhuis werden ingediend, merkten hier omtrent dat deze klachten voornamelijk rechtstreeks op de financiële dienst terecht kwamen. De klachten gingen voornamelijk over het lang uitblijven van een afrekening na een verhuis en bijgevolg het terugstorten van de huurwaarborg.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Klachten werden systematisch opgevolgd en besproken op de onderhoudsdienst wat betreft technische klachten.
Er werd een extra planner in dienst genomen om werkzaamheden die onze eigen onderhoudsdienst moeilijk opgelost krijgt, te kunnen uitbesteden. Vaak betreft het werken met een zekere complexiteit zoals vochtproblemen.
Er werd een extra maatschappelijk assistent in dienst genomen.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

In 2023 zal er een procedure worden opgesteld worden om afrekeningen sneller te kunnen afhandelen en zo de huurwaarborgen binnen een redelijke termijn te kunnen terugbetalen.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2022

**Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom cvba**
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dupont Francis**
**francis.dupont@kleinelandeigendom.be**

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 27 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 27 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 21 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 21 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

Enkele klachten zijn geformuleerd ingevolge achterstallig of gebrekkig groenonderhoud rond of in onze projectsites.

De overige klachten handelen over bouwkundige gebreken en technische tekortkomingen aan woningen of appartementen.
Dit soort klachten komt elk jaar terug; ze 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 zijn er in de nasleep van de covid-pandemie en de energiecrisis nog problemen met de toelevering van bepaalde materialen en installatieonderdelen waardoor een herstelling al eens langer kan duren.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

De 'klachtenprocedure' staat duidelijk en integraal vermeld op onze website, www.kleinelandeigendom.be. De volledige procedure is te raadplegen via de link https://www.kleinelandeigendom.be/nl/klachtenprocedure.

Daarnaast hanteren we de procedure 'herstelling kleine gebreken' vanaf de sleuteloverhandiging. 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?**

We zien op dit vlak geen verbeteringen in te plannen op basis van de behandelde klachten.
Iedereen kan op dit moment kosteloos een klacht indienen.
De gemelde technische klachten vinden hun oorzaak in onopzettelijke menselijke uitvoeringsfouten van de (onder)aannemers en in materiaalgebreken.
Zowel de oorzaak als de externe behandeling van dit soort klachten kunnen moeilijk door ons beïnvloed worden.
Wij melden technische klachten zo snel als mogelijk bij de betrokken aannemers.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Zuiderkempen**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elke Heylen, elke.heylen@klz.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 0 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 0 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 0 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 0 |

**2. Klachtenbeeld**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 20...**

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Landwaarts cvba**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Shana Vermeyen/shana.vermeyen@landwaarts.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 0 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 0 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 0 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 0 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

Er zijn geen officiële klachten binnen gekomen in 2022.

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?**

Niet van toepassing

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: CVBA Lierse Maatschappij voor de Huisvesting**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marc Vanden Eynde**<br>**marc.vanden.eyndelmhlier.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 2 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 2 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 0 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 0 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

- **De klachten bereikten ons rechtstreeks van de klager**
- **De twee klachten waren ontvankelijk**
- **Een eerste ging over vermeende rechten op een gerenoveerde woning in de wijk waar de klager nu woont.**
  **Betrokkene kwam omwille van gezinssamenstelling niet in aanmerking voor het type gerenoveerde woning. We hebben haar aangeraden zich ook in te schrijven voor woningen in andere wijken omdat we geen gepast aanbod hebben in de wijk waar ze woont. Dat heeft ze uiteindelijk gedaan. Begin 2023 krijgt ze een toewijzing voor een gerenoveerde woning in een andere wijk.**
- **Een tweede klacht ging over een geplande toewijzing die werd herroepen door ons omdat de gezinssituatie niet langer overeenstemde met de data inzake gezinssamenstelling waarover wij beschikten. De informatie werd wel bezorgd in het kader van de actualisatie, maar die gegevens waren nog niet verwerkt. Bovendien zou de toewijzing niet hebben plaatsgevonden indien die gegevens wel verwerkt waren. Het enige verschil is dat er even hoop was op een toewijzing. Enkele maanden later kreeg betrokkene wel een toewijzing van een aangepaste 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 (2022)

Naam van uw maatschappij: Maaslands Huis

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sociale Dienst - Maaslands Huis –

elsy.beckers@maaslandshuis.be en jacqueline.feuler@maaslandshuis.be

**1. Cijfergegevens**

Aantal

Totaal aantal klachten: 37

Aantal ontvankelijke klachten: 31

Aantal (deels) gegronde klachten: 25

Aantal (deels) opgeloste klachten: 35

**2. Klachtenbeeld**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022

1. Klachten betreffende buurvrouw: deur is kapot.
2. Klachten betreffende buurvrouw: regent binnen in de woning.
3. Klacht over poetsfirma in appartementsblok.
4. Klacht lawaai van buur.
5. Klacht betreffende geluidsoverlast.
6. Klacht betreffende poetsbedrijf.
7. Klacht betreffende geurhinder en ongedierte bij buurvrouw.
8. Klacht over buren: kinderen trekken aan de draad en hond reageert hierop.
9. Klacht nav ongedierte bij buren.
10. Klacht nav onderhoud woongelegenheid en druggebruik.
11. Klacht betreffende stelen van zaken in het pand.
12. Klacht betreffende afval- en geurhinder.
13. Klacht betreffende garage inrichten - leefruimte - drugsoverlast
14. Klacht betreffende buurvrouw - overlast - gedrag
15. Klacht betreffende buur - sluikstorten.
16. Klacht betreffende overlast jongeren bij panden.
17. Klacht betreffende geluidsoverlast in de nachtelijke uren.

18. Klacht betreffende geluidsoverlast in de avond en nachtelijke uren.

19. Klacht betreffende agressie - ongewenst gedrag huurder gelijkvloers.

20. Klacht betreffende huur - tuin - overige betaling.

21. Klacht betrefende sluikstorten.

22. Klacht tegen Maaslands Huis - dreigende mails en houding in gesprekken.

23. Klacht betreffende buur - overlast - vernielingen.

24. Klacht betreffende geluidsoverlast in de avond- en nachtelijke uren.

25. Klacht betreffende geluidsoverlast in de avond- en nachtelijke uren.

26. Klacht tegen Maaslands Huis - dreigende mails en houding in gesprekken.

27. Klachten betreffende geluidsoverlast in de avond- en nachtelijke uren.

28. Klachten betreffende geluidsoverlast - afval - geurhinder - verzameling.

29. Klacht betreffende voeren van eten - ongedierte - afval- en geurhinder.

30. Klacht betreffende geluidsoverlast in de avond- en nachtelijke uren

31. Klacht betreffende voeren van eten - ongedierte

32. Klacht betreffende niet-wettelijke inwoonst en geluidsoverlast.

33. Klachten betreffende geurhinder van dieren

34. Klacht betreffende geluidsoverlast en dealen van drugs.

35. Klacht betreffende inwoonst aanvallende hond en bijten van hond bij andere persoon.

36. Klachten betreffende het voeren van katten en openstaan van de deuren - koude.

37. Klachten betreffende inname parkeerplaatsen en plaatsen van schaduwdoeken zonder toestemming van het Maaslands Huis.

**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 concrete realisaties in 2022 is dat er door inzetten van huisbezoeken en een open, transparante benadering en houding, dat er begrip wordt getoond voor de verhalen van elke huurder. Zo komt men al een deel verder in bemiddeling bij overlast en ruzie. Actief luisteren, begrip tonen en laten ventileren, kan al bij een huurder veel doen. Ze hebben een luisterend oor nodig. Wanneer we als sociale dienst zelf de buitenfirma contacteren, blijken deze sneller te handelen. Door de gesprekken positief te benaderen, krijgen we meer inzichten over de huurders en hun achtergrond. Hierdoor wordt de vertrouwensband ook positief gevorderd.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist o/d Berg** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Stijn Wyns – sw@hkh.vlaanderen** |

**1. Cijfergegevens**

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 0 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 0 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 0 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 0 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

/

## 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) /

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen CVBA**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Rollier Tineke (sociaal@mbvsw.be)** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 20 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 19 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 16 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 8 |

## 1.1 Klachten per categorie:

| Huurprijs | Technische klachten | Domiciliefraude | Burentwist | Kandidaat-huurders | Werking MBV |
|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 3 | 11 | 2 | 3 | 1 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

### Klacht 1: Kandidaat-huurder – klacht betreffende gewijzigde plaats op de wachtlijst

Kandidaat-huurder – ontvankelijk – ongegrond

Kandidaat-huurder deed melding bij de Vlaamse Ombudsdienst betreffende ontvangen informatie rond de plaats op de wachtlijst. Volgens de kandidaat-huurder strookte deze ontvangen informatie niet met eerder verkregen informatie. Door inschrijvingen van zittende huurders die willen muteren, vanwege niet aangepast wonen, kan de plaats op de wachtlijst altijd verschuiven omdat hier een voorrangscode wordt toegekend die ook gemeente overschrijdend kan zijn. Er zijn enkele zittende huurders die een voorrang hebben gekregen wegens niet aangepast wonen waardoor deze mensen de kandidaat-huurder zijn voorgeschoven. De klacht werd als ongegrond beschouwd gezien de toepassing van de wettelijke voorrangsregels de basis vormt van de verschuiving op de wachtplaats.
De kandidaat-huurder stond sowieso op een gunstige positie op de wachtlijst en is intussen een appartement toegewezen conform de reguliere toewijzingen.

### Klacht 2: Burentwist

Burentwist- ontvankelijk- gegrond – opgelost

Er wordt melding gemaakt dat hangjongeren samenkomen rond een zitbank in één van onze wijken. De buurtbewoners ervaren veel overlast (zwerfvuil, lawaai…). De bank wordt door de technische dienst verwijderd waarmee ook de overlast verdwijnt. We beschouwen de klacht hiermee als opgelost.

### Klacht 3: Kandidaat – huurder - klacht betreffende eerste weigering aanbod woning (1)

Kandidaat-huurder – ontvankelijk – ongegrond

De afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen-Vlaanderen heeft verhaal gekregen van een kandidaat-huurder tegen de beslissing om een eerste weigering als ongegronde weigering te registreren. De kandidaat-huurder was in functie van een eventuele toewijs uitgenodigd om een groep gerenoveerde woningen te bezichtigen. De kandidaat-huurder ging een eerste maal kijken en had toen drie van de groep woningen aangeduid. Deze drie woningen werden gekozen door kandidaat-huurders die voor de betreffende kandidaat-huurder op de lijst stonden. Daarop werd de kandidaat-huurder gecontacteerd om opnieuw naar een andere

woning uit de groep woningen te komen kijken. Deze woning werd wel door de kandidaat-huurder aanvaard. Er was bij MBV geen weigering geregistreerd. Deze klacht had dan ook geen voorwerp waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

**Klacht 4: klacht betreffende uitblijven reactie op technische melding (1)**
Technische klacht – ontvankelijk – deels gegrond – opgelost

Een huurder dient klacht in betreffende de werking van de technische dienst. In februari 2022 werd de tuinafsluiting van de huurder beschadigd door een storm. De huurder meldde de schade in maart en april. In mei werd de klacht gemeld. In de klacht formuleert de huurder ontevredenheid inzake het uitblijven van een antwoord als ook het uitblijven van herstel. Nazicht in het dossier heeft aangetoond dat de huurder een systeem met lamellen heeft geplaatst tussen de draadafsluiting zonder voorafgaande toestemming. Vanuit MBV geven wij sowieso geen toestemming voor het plaatsen van dergelijke lamellen tussen de afsluitingsdraad. Dit systeem zorgt er immers voor dat de wind onvoldoende zijn doorgang vindt waardoor de afsluitingsdraad afgerukt kan worden (zoals is gebeurd tijdens de storm). We lieten de huurder weten dat we bijgevolg niet verantwoordelijk kunnen gesteld worden voor de geleden schade. Het herstel valt dus ten laste van de huurder. Gelijktijdig boden we vanuit MBV onze excuses aan voor het laattijdig antwoord op de eerdere mails/meldingen. De klacht inzake het uitblijven van een reactie was terecht was maar de klacht inzake het uitblijven van herstel was onterecht. We beschouwen de klacht hierdoor als deels gegrond.

**Klacht 5: klacht betreffende ontbreken omheining tussen sociale woning – private eigendom**

Technische klacht – ontvankelijk – gegrond – deels opgelost

Een buurtbewoner (eigenaar-bewoner) van een woning van MBV heeft een omheining geplaatst tussen zijn eigendom en de sociale woning. Bij het plaatsen van de omheining werd geen overleg met MBV gepleegd. De buurtbewoner klaagt dat er beplanting door onze huurders aan de omheining wordt geplaatst. In 2021 werden de naburige huurders reeds vanuit MBV aangeschreven met de melding om geen beplanting aan de omheining te hangen. De buurtbewoner geeft aan dat opnieuw gaten geboord worden in de omheining, klimop langs de omheining groeit…
Er wordt een plaatsbezoek gebracht bij onze sociale huurders om vast te stellen wat de melding precies inhoudt. Er kon niets worden vastgesteld. Er was geen schade/beplanting aan de omheining. De buurtbewoner wordt hiervan op de hoogte gesteld maar blijft bij zijn standpunt. Gezien er geen schade waar te nemen is, kunnen wij geen verdere stappen ondernemen.

**Klacht 6: klacht betreffende brandverzekering**

Werking MBV – ontvankelijk - ongegrond

Een huurder maakt melding bij de Vlaamse Ombudsdienst dat zijn brandverzekering niet in orde geraakt doordat MBV bepaalde documenten nog niet aangeleverd heeft. We namen contact op met de verzekeringsmaatschappij van de huurder om na te gaan welke documenten precies nodig zijn. De verzekeringsmaatschappij geeft mee dat de huurder zijn dossier in orde is. Er hoeven geen documenten toegevoegd te worden. Meneer werd hiervan op de hoogte gesteld en kon hierdoor gerust gesteld worden. Gezien het hier een misinterpretatie door de huurder

betreft, beschouwen we de klacht als ongegrond.

**Klacht 7: <u>Kandidaat – huurder - klacht betreffende eerste weigering aanbod woning (2)</u>**

Kandidaat-huurder – onontvankelijk

De afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen-Vlaanderen heeft verhaal gekregen van een kandidaat-huurder tegen de beslissing om een eerste weigering als ongegronde weigering te beschouwen. Bij nazicht van het dossier bleek de eerste weigering van 25.06.2021 te dateren, meer dan 1 jaar voor de klacht.
Uit het nazicht blijkt ook dat de dienst Huurpremie de huurpremie pas recent heeft stopgezet. Vandaar wellicht ook de late klacht van de kandidaat-huurder. Vanuit Toezicht werd verder onderzocht waarom de huurpremie pas zo laat na de weigering werd stop gezet.
Gezien de grond van de klacht (eerste weigering) van meer dan één jaar geleden dateert, wordt de klacht als onontvankelijk beschouwd.

**Klacht 8: Klacht betreffende uitblijven reactie op technische melding (2)**

Technische klacht – ontvankelijk – gegrond – opgelost

Een huurder maakt melding dat hij al 14 maanden vraagt of de keuken kan vernieuwd worden. De keuken werd beschadigd door een gesprongen boiler. De frustratie van de huurder is dat hij reeds meermaals contact heeft opgenomen met MBV maar zonder reactie. Uit nazicht blijkt dat de huurder op de wachtlijst staat voor een nieuwe keuken. De huurder wordt hiervan op de hoogte gesteld. Er wordt ook medegedeeld dat de wachtlijst volgens chronologie wordt afgewerkt. De huurder deelt per mail mee hiervoor begrip te hebben:
*"Mevrouw,*

*Hartelijk dank uw tussenkomst.*

*Nu weten we ten minste waar we staan.*

*Wij hebben alle begrip voor het feit dat jullie niet overal tezelfdertijd kunnen zijn.*

*We kijk wel al uit naar jullie komst ...*

*Zonder te willen pushen: heeft u een idee op welke wachttijd wij moeten rekenen?*

*Zo niet, dan zien we wel."*

**Klacht 9: Burentwist**

Burentwist – ontvankelijk – gegrond – opgelost

Verschillende buurtbewoners maken melding van overlast die ze ervaren van een huurder. De buurtbewoners huren geen woning bij MBV en zijn eigenaar-bewoners. Ook de politiediensten, het lokaal bestuur en het OCMW werden op de hoogte gesteld van de problematiek. De verschillende buurtbewoners werden persoonlijk gecontacteerd om een duidelijk beeld te krijgen op de aard van de overlast. Het betreft lawaai-overlast door muziek, optrekken van brommers, stoken van vuurtjes in de tuin….Er worden verschillende stappen ondernomen om de situatie aan te pakken:

- Huisbezoek samen met de wijkagent: samen met de wijkagent wordt gewezen op mogelijke politionele gevolgen als ook op mogelijke gevolgen/reacties vanuit MBV bij aanhoudende overlast. De regels inzake brommers, lawaai worden uitgelegd.
- Gesprek met de huurder, bewindvoerder, OCMW en MBV: op vraag van MBV wordt een overleg gepland met de hulpverlening rondom de huurder. De problematiek wordt besproken en er worden verschillende afspraken gemaakt om herhaling te vermijden/in te perken. Er worden ook afspraken gemaakt inzake het algemeen onderhoud van de woning (opstart poetshulp).

De melders worden, zonder details, op de hoogte gesteld van de opvolging. Er volgden geen meldingen meer waardoor we de klacht als opgelost beschouwen.

**Klacht 10: Domiciliefraude (1)**

Domiciliefraude – ontvankelijk - gegrond – opgelost

We ontvingen de melding van een familielid van de huurder dat de zoon van de huurder in de sociale woning was getrokken. Samen met de wijkagent werd vanuit MBV een huisbezoek uitgevoerd bij de sociale huurder. De ingetrokken zoon kreeg de tijd om zich op orde te stellen en heeft intussen de woning verlaten zonder dat een bijkomende procedure nodig was.

**Klacht 11: Domiciliefraude (2)**

Domiciliefraude - ontvankelijk – gegrond – niet opgelost (onderzoek nog lopende)

Via de wijkagent ontvingen we de melding dat de woning van de huurder niet bewoond lijkt te zijn. Het betreffende adres werd reeds in het verleden, met het vermoeden van domiciliefraude, aan de politie doorgegeven. De huurder werd schriftelijk uitgenodigd op de kantoren van MBV voor een gesprek. Tijdens dit gesprek werd de huurder gewezen op zijn huurdersverplichting om zijn hoofdverblijfplaats te vestigen in de sociale woning. Later werd vanuit MBV, samen met de wijkagent, een huisbezoek uitgevoerd om de woonsituatie na te gaan. De huurder woonde op dat moment in de woning en had een kennis (met zoon) in huis genomen. Beide personen werden mee op het adres ingeschreven.
Vanuit de wijkpolitie als MBV werd de situatie verder opgevolgd. Hierbij werd vast gesteld dat de huurder opnieuw niet meer in de woning bleef. De wijkagent deed verder onderzoek en kon vaststellen dat de huurder bij zijn moeder verblijft. De wijkagent wil het adres van de huurder wijzigen tenzij MBV over andere info beschikt. Wij geven mee dat ook wij de huurder niet meer thuis kunnen aantreffen en dat de adreswijziging kan doorgaan. Dit betekent dat de huurder (als ook de bijwoners) de opzeg zullen krijgen. Alle betrokkenen werd hierrond duidelijk meermaals geïnformeerd.
Adreswijziging is nog lopende bij de politie.

**Klacht 12: Domciliefraude (3)**

Domiciliefraude- ontvankelijk – gegrond – opgelost

Tijdens een huisbezoek samen met de wijkagent rond leefbaarheid, werd ook een onaangekondigd huisbezoek uitgevoerd bij een huurder van wie al geruime tijd werd vermoed dat de partner bijwoont. De partner werd in de woning aangetroffen. De politie kreeg de toestemming om een onderzoek in de woning uit te voeren. Hieruit bleek dat de partner degelijk in de woning woont. Vanuit de politie werd nog een termijn gegeven om zich vrijwillig in orde

te stellen. Vanuit MBV werd meegegeven wat de huurdersverplichtingen zijn en wat de mogelijke gevolgen zijn bij het niet nakomen er van. De huurder en de partner meldden zich binnen de gegeven periode aan het loket van MBV om hun dossier in orde te stellen. De partner werd op het adres ingeschreven en de huurprijs werd herberekend.

**Klacht 13 : Domiciliefraude (4)**

Domiciliefraude – ontvankelijk - gegrond – niet opgelost (onderzoek nog lopende)

We ontvangen de melding, via buren, dat de partner van een huurder mee de woning zou betrekken. Het kenteken van de auto van de betrokken partner wordt doorgegeven. We geven deze informatie door aan de betrokken politiezone die momenteel nog verder onderzoek voert.

**Klacht 14: Domiciliefraude (5)**

Domiciliefraude – ontvankelijk - gegrond – niet opgelost (onderzoek nog lopende)

Via een antennepunt ontvangen we de melding van een mogelijke situatie van domiciliefraude. Het antennepunt is vrijwilligster en bezoekt mensen die eenzaam zijn of het soms moeilijk hebben. Er wordt ons gemeld dat een huurder niet langer in de woning zou verblijven en dat de woning momenteel bewoond zou worden door 3-4 jonge gasten die ook voor overlast zorgen. Deze melding wordt voor verder onderzoek doorgegeven aan de wijkagent van de betrokken politiezone. Het onderzoek is nog lopende.

**Klacht 15: Domiciliefraude (6)**

Domiciliefraude – ontvankelijk - gegrond – niet opgelost (onderzoek nog lopende)

Een onderaannemer meldt ons dat hij op een bepaald adres nooit iemand thuis kan aantreffen. Dit reeds voor geruime tijd. Vanuit MBV wordt een huisbezoek gebracht waarbij ook niemand thuis kan aangetroffen worden. Via buurtbewoners komen we te weten dat de huurder effectief meestal/altijd bij zijn ouders in de buurt zou verblijven. Deze huren tevens een sociale woning van MBV. Er wordt vanuit MBV een bezoek gebracht aan de ouders maar deze blijken niet thuis te zijn. De huurder zelf doet open bij zijn ouders. Hij geeft aan dat hij op de woning komt passen terwijl zijn ouders op reis zijn. Dit dossier wordt voor verder onderzoek overgemaakt aan de betrokken politiezone. Het onderzoek is nog lopende.

**Klacht 16: Domiciliefraude (7)**

Domiciliefraude – ontvankelijk - gegrond – niet opgelost (onderzoek nog lopende)

Via een buur van een sociale huurder vernemen we dat de zoon van de huurder, die normaal in het buitenland woont, bij de sociale huurder is ingetrokken. Het is niet duidelijk of meneer tijdelijk op bezoek is of hier verblijft. Gezien het verblijf geruime tijd aanhoudt, wordt het dossier overgemaakt aan de politie voor verdere opvolging. Het onderzoek is nog lopende.

**Klacht 17: Domiciliefraude (8)**

Domiciliefraude – ontvankelijk - gegrond – niet opgelost (onderzoek nog lopende)

We ontvangen 2 onafhankelijke meldingen inzake de bijwoonst van een dochter en haar partner bij een sociale huurder. Het dossier wordt overgemaakt aan de politie voor verder onderzoek. Het onderzoek is nog lopende.

**Klacht 18: Domiciliefraude (9)**

Domiciliefraude – ontvankelijk - gegrond – opgelost

We ontvingen de melding, via een buur, dat de partner is ingetrokken bij een sociale huurder. De partner zou recent ontslagen zijn uit de psychiatrie. In het verleden zou de partner in de weekends regelmatig bij de huurder verbleven hebben maar nu zou hij er constant verblijven. De politie werd op de hoogte gesteld. Eind november heeft de partner zich ingeschreven op het adres van de sociale huurder.

**Klacht 19: Domiciliefraude (10)**

Domiciliefraude – ontvankelijk - gegrond – niet opgelost (onderzoek nog lopende)

Er wordt ons gemeld dat een huurder vaak mannen in de woning laat inwonen. Op dit moment zou er een man alle dagen aanwezig zijn. Hij heeft een auto/aanhangwagen die elke dag voor de woning geparkeerd staat. Het kenteken van de auto wordt ons doorgestuurd. We bezorgen deze info aan de betrokken politiedienst. Het onderzoek is nog lopende.

**Klacht 20: Domiciliefraude (11)**

Domiciliefraude – ontvankelijk - gegrond – niet opgelost (onderzoek nog lopende)

Tijdens een onaangekondigd huisbezoek inzake het houden van een hond, wordt de partner van de huurder door de medewerkster van MBV in het appartement aangetroffen. De partner gaf mee zelf een sociale woning te huren in Merelbeke. Men wil niet samenwonen omdat de inkomsten anders dalen. De partner weigert persoonsgegevens mee te geven. Uit dit alles kan vermoed worden dat hier domiciliefraude (en sociale) fraude gepleegd wordt. De betrokken huurder ontvangt een schrijven waarin verwezen wordt naar de huurdersverplichtingen en de mogelijke gevolgen van het niet nakomen ervan. Het dossier wordt ook voor verdere opvolging doorgestuurd naar de betrokken politie. Het onderzoek is nog lopende.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Gedurende de coronaperiode stonden de onderzoeken naar domiciliefraude op een lager pitje doordat huisbezoeken niet/moeilijk konden worden uitgevoerd. In 2022 werd opnieuw actiever onderzoek gevoerd en konden opnieuw meer huisbezoeken, samen met de politie, worden uitgevoerd. Dit resulteerde in 10 dossiers inzake domiciliefraude die in 2022 werden opgelost. We stellen ook vast dat dossiers waarin MBV en de politie nauw samen werken en MBV mee op pad gaat, een hoger succesratio kennen.

Meldingen van burendiscussies worden bij de kiem aangepakt om te vermijden dat discussies ontaarden in ruzies. Naast het telefonisch contacteren van huurders werden ook ruim 30 huisbezoeken in kader van leefbaarheid uitgevoerd.

Daarnaast hebben we, zoals vorig jaar genoteerd als geplande verbetering, voor diverse appartementsblokken (Wilgenpark, Visstraat, Lembeke-Dorp) een nota opgemaakt met richtlijnen inzake het gebruik van gemeenschappelijke delen, afvalsortering en/of algemene leefbaarheidsregels. Er werden ook controles uitgevoerd op het naleven van de regels. Deze diverse inspanningen hebben ertoe bijgedragen dat de meldingen inzake burentwisten beperkt zijn gebleven.

In de klachtenrapportering 2021 hebben we ons ook tot doel gesteld om extra in te zetten op het vergroten van de sociale cohesie. Een grotere sociale cohesie kan ertoe bijdragen dat zaken sneller onderling aangekaart en besproken worden wat de leefbaarheid in een wijk, straat of appartementsblok alleen maar ten goede komt. We zijn in 2022 gestart met de huurdersbevragingen en de bijhorende wijkbabbels met onze PartiBus (Bassevelde en Maldegem). Hierbij peilen we de tevredenheid van de huurders betreffende hun woning, de dienstverlening van MBV en de buurt. Tijdens een wijkbabbel worden samen met de buurtbewoners actiepunten geformuleerd. Hiermee wensen we de algemene tevredenheid van de huurders over de werking van MBV en hun leefomgeving (buren en buurt) te optimaliseren.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

We stellen vast dat het aantal meldingen inzake domiciliefraude ruim de helft van het totaal aantal klachten inhoudt. We dienen dus blijvend in te zetten op dit thema. We merken dat een nauwe samenwerking met de politie de succesratio sterk beïnvloedt. We willen dan ook verder inzetten op een actieve werking, samen met de verschillende politiezones, rond domiciliefraude. We willen hierbij zowel preventief (informeren en sensibiliseren) als reactief werken (dossiers doorgeven voor verder onderzoek).

Daarnaast willen we verder inzetten op de bewonersbetrokkenheid. Het project met de PartiBus waarbij huurders gehoord worden omtrent hun woning, de dienstverlening van MBV en hun buurt wordt ook in 2023 verder uitgerold en, op basis van de ervaring, bijgestuurd.

# Vragenlijst voor het verslag 2022

## over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

| | | |
|---|---|---|
| **Totaal aantal klachten:** | | **3** |
| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen: | 3 |
| | meer dan 45 dagen: | 0 |
| | gemiddelde: | 0.00 |
| **Aantal onontvankelijke klachten:** | | **0** |
| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid | Al eerder klacht ingediend: | 0 |
| | Meer dan een jaar voor indiening: | 0 |
| | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: | 0 |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig: | 0 |
| | Kennelijk ongegrond: | 0 |
| | Geen belang: | 0 |
| | Anoniem: | 0 |
| | Beleid en regelgeving: | 0 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | | **3** |
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 2 |
| | deels gegrond: | 1 |
| | ongegrond: | 0 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing | opgelost: | 0 |
| | deels opgelost: | 3 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 3 |

## Vragenlijst voor het verslag 2022

## over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

| | | |
|---|---|---|
| Aantal klachten volgens de drager | brief: | 3 |
| | mail: | 0 |
| | telefoon: | 0 |
| | fax: | 0 |
| | bezoek: | 0 |
| Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen | rechtstreeks van burger: | 3 |
| | via kabinet: | 0 |
| | via Vlaamse ombudsdienst | 0 |
| | via georganiseerd middenveld: | 0 |
| | andere kanalen: | 0 |

# Vragenlijst voor het verslag 2022

## 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: | 1 |
| | ongegrond: | 0 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 0 |
| | deels opgelost: | 1 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 1 |

**LEEFBAARHEID**

| | | |
|---|---|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 1 |
| | deels gegrond: | 0 |
| | ongegrond: | 0 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 0 |
| | deels opgelost: | 1 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 1 |

**ONDERHOUD**

| | | |
|---|---|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 1 |
| | deels gegrond: | 0 |
| | ongegrond: | 0 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 0 |
| | deels opgelost: | 1 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 1 |

# KLACHTENRAPPORT 2022

**Maatschappij:**

Nieuw Dak, Grotestraat 65, Genk

**Klachtenbehandelaar:**

Sophie Colson

Sophie.colson@nieuwdak.be

## 1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten:** | 23 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 23 |
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 8 |
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 23 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

Het klachtenoverzicht toont dat we in totaal 23 formele klachten ontvingen. 8 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 gegronde klachten hebben als onderwerp voornamelijk technische meldingen, met name dat het soms – mede door afhankelijkheid van externe partners – te lang duurt voor we tot een effectieve oplossing van het technisch probleem kunnen komen.
We proberen in deze gevallen steeds voor goede communicatie te zorgen met de huurder, zodat de verwachtingen en timing duidelijk blijven.

## 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.

Om de technische meldingen nog beter te kunnen opvolgen, hebben we een call center gerichte dispatching op poten gezet. Met deze nieuwe aanpak zorgen we voor meer klantgerichtheid en duidelijkheid in ons systeem voor technische meldingen. Zo komen we tot een betere planning en opvolging van de meldingen, wat alleen maar voordelen heeft voor onze klanten en onze interne werking.

Bovendien blijven we aandacht houden voor communicatie op maat van onze doelgroep, via het juiste kanaal en in heldere taal. Heldere communicatie is absoluut een hulp bij het voorkomen van klachten.

# Klachtenrapportage cvba Nieuw Sint-Truiden: jaar 2022

**Klachtenbehandelaar: Hanne Smeers (hanne.smeers@nst.be)**

## 1. Ontvangen klachten:

| | Aantal |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 10 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 10 |
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 6 |
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 8 |

- Eén klacht handelt over een probleem met het overdrukventiel van de wasbak. Hoewel dit probleem herhaaldelijk werd gesignaleerd door de huurder, werd zij geconfronteerd met een hoge waterfactuur. De bewindvoerder stelt dat de verhuurder aansprakelijk is voor het technisch probleem en dus ook de kosten van het waterverbruik dient te dragen.
  Er werd één melding gedaan door de huurder en er werd haar gevraagd om de waterteller dicht te draaien tot de hersteller is geweest. Een technieker is ter plaatse geweest. Het is daarna aan de huurder om regelmatig de meterstand van de waterteller te controleren om eventueel waterverliezen vast te stellen. Indien de huurder geen controle uitvoert kan het waterverlies niet tijdig vastgesteld worden. De verhuurder komt in dit geval niet tussen in de kosten. Er kan een verzoek tot minnelijke schikking ingediend worden bij De Watergroep.
- Eén klacht handelt over een factuur van de herstelling van de inkomdeur. De huurder wil dit niet betalen gezien er sprake is van vandalisme. Ze heeft de verhuurder echter nooit een PV bezorgd waaruit blijkt dat haar geen schuld treft. In dit geval moet de huurder de herstellingskosten betalen.
- Eén klacht handelt over een terrasraam dat door de extreme warmte was uitgezet en niet meer open of dicht kon. De technieker is langsgeweest maar het raam kan niet worden bijgeregeld, het probleem lost zichzelf op als het buiten terug afkoelt. Ze kunnen ondertussen het raam in de woonkamer gebruiken om het terras te bereiken.
- Eén klacht handelt over een aanhoudende lekkage in de slaapkamers. Een dakwerker werd aangesteld. De nodige herstellingen werden intussen uitgevoerd en het probleem is grotendeels opgelost. De uitvoering van de laatste werken worden verder opgevolgd door de technische dienst.
- Twee klachten handelen over bomen die overhangen op percelen van eigenaars in de wijk. Deze bomen nemen het licht weg waardoor hun zonnepanelen niet goed meer werken en zorgen voor veel opruimwerk door het vallen van de bladeren op hun domein.
  De verhuurder houdt hierbij het standpunt aan dat gezonde bomen niet gekapt worden, ze kunnen enkel bijgesnoeid worden. Bij oudere bomen worden enkel gevaarlijke en dode takken verwijderd.

- Eén klacht handelt over een factuur voor de herstelling van een terrasoverkapping. De huurder beweert dat de schade veroorzaakt werd door slijtage en ouderdom, maar volgens de technische dienst en externe firma kan de schade enkel veroorzaakt zijn door de huurder zelf. Het voorstel om een expert aan te stellen werd niet aanvaard door de huurder. De huurder heeft een afbetalingsplan gevraagd om de herstellingskosten te betalen.
- Eén huurder vraagt om bij de vervanging van de keuken plaats te voorzien voor een afwasmachine en andere toestellen. Hij vindt het niet kunnen dat dit niet voorzien wordt in een hedendaagse keuken. Bij een vervanging wordt echter dezelfde keuken opnieuw geplaatst en in dit geval kan er geen ruimte worden voorzien in de keuken voor een afwasmachine.
- Eén huurder vraagt een vervanging van zijn verwarmingsketel. Het is koud en vochtig in huis. De hersteldienst is verschillende keren langsgeweest en er scheelt niets aan de ketel. Ook het dak werd gecontroleerd, de verluchtingsroosters gereinigd en extra isolatie geplaatst. Maar het probleem raakt niet opgelost. Er zijn vermoedens dat het vochtprobleem veroorzaakt wordt door het slecht verluchten en verwarmen van de woning. De huurder laat moeilijk iemand toe en wil geen expert aanstellen om het vochtprobleem te verhelpen. Het dossier is nog steeds lopende en wordt verder opgevolgd door de sociale dienst.
- Eén huurder vraagt om de terrasoverkapping – die ze onreglementair hebben bijgeplaatst – te laten staan, dit omdat andere bewoners uit de wijk ook aanpassingen hebben gedaan die niet werden aangevraagd. De luifel en een verhard terras werden uiteindelijk verwijderd door de huurder. De wijk wordt intussen in kaart gebracht, huurders worden gecontacteerd en er wordt gekeken welke aanpassingen er kunnen gedaan worden om de wijk terug leefbaarder te maken.

**2. <u>Verhaal ingediend bij Toezicht</u>**

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal verhalen ingediend bij Toezicht** | 6 |
| **Aantal onontvankelijk verklaard:** | 6 |
| **Aantal gegrond verklaard:** | 6 |
| **Aantal ongegrond verklaard:** | 0 |

In 2022 werd er 6 keer verhaal ingediend bij de toezichthouder na een beslissing van cv Nieuw Sint-Truiden:

- Drie kandidaat-huurders dienden verhaal in tegen de registratie van een eerste niet-geoorloofde weigering ten gevolge van het niet reageren op de briefwisseling. Ze beweren de toewijzingsbrief niet te hebben ontvangen. Toezicht beoordeelde het verhaal als gegrond gezien de verzending van de toewijzingsbrief niet kan worden bewezen.
- Eén kandidaat-huurder diende verhaal in tegen de schrapping van de inschrijving ten gevolge van het niet reageren bij de actualisatie. Toezicht beoordeelde het verhaal als gegrond gezien de kandidaat-huurder onder bewind staat en de actualisatie enkel rechtsgeldig is indien de briefwisseling ook naar de bewindvoerder wordt verzonden.
- Twee kandidaat-huurders dienden verhaal in tegen de schrapping van de inschrijving ten gevolge van het niet reageren bij de actualisatie. Ze beweren de actualisatiebrieven niet te hebben ontvangen. Toezicht beoordeelde het verhaal als gegrond gezien de verzending van de toewijzingsbrief niet kan worden bewezen.

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. <u>Realisaties en voorstellen:</u>**

- 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;
- De onthaalbediende ontvangt en registreert alle telefoons en e-mails die toekomen in de algemene mailbox. Hierdoor kan makkelijk opgevolgd worden wat wanneer gemeld werd;
- Opmaak van brieven/brochures worden permanent geëvalueerd waarbij we streven naar het gebruik van duidelijke en begrijpbare taal;
- Periodiek intern overleg om (veel) voorkomende klachten/problemen te bespreken en te bekijken wat mogelijke oplossingen zijn. Interne procedures worden regelmatig geëvalueerd.
- Het reglement inwendige orde werd aangepast en vereenvoudigd;
- Klachten worden 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 wordt permanent gewerkt aan het implementeren van de klachtenprocedure bij de medewerkers, zodat klachten steeds terecht komen bij de klachtenbehandelaar. Dit onder andere met behulp van een interne leidraad en besprekingen op het teamoverleg.

Opgemaakt te Sint-Truiden, dd. 10/02/2023

Smeers Hanne
Klachtenbehandelaar cvba Nieuw Sint-Truiden

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: SHM Ons Dak**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**<br>Sandra Paas<br>sandra.paas@onsdak.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 7 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 7 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 4 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 5 |

**2. Klachtenbeeld**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

A. Vriend van dochter, van huurder neemt telefonisch contact op met Ons Dak. Huurder moet van medewerker Ons Dak zijn auto weg doen. Kan dit zomaar? Medewerker komt ook regelmatig 'onaangekondigd' op controlebezoek en probeert dan met smoesjes toch binnen te geraken. Medewerker doet erg onvolwassen tegen schoonvader, vooral de manier van behandelen stoort hen.
Schoonvader doet zijn best om het ordelijk en netjes te houden en toch is er telkens iets dat niet goed is of anders moet. De familie begrijpt dat er controle kan zijn maar zijn daar ook grenzen aan?
   ➔ Gesprek met medewerker. Respons: Langdurig onderhoudsdossier. Geen sprake geweest van verwijderen auto. Wel gesproken over het vrijmaken van de garage, gezien deze dient om een auto in te parkeren. Huurder heeft drie auto's rondom de woning staan.
      1. 1 op de oprit
      2. 1 in de voortuin (dit mag niet)
      3. 1 op de openbare weg

      Het klopt dat de medewerker hier regelmatig op huisbezoek gaat, doch aangekondigd. Er is een periode sprake geweest van sociale fraude (hetgeen een terecht vermoeden was en uiteindelijk rechtgezet is door huurder) en toen is de medewerker wel onaangekondigd op controle geweest. De huurder heeft echter altijd het recht om de toegang te weigeren.

Nooit geen terugkoppeling kunnen doen naar melder zelf. Meneer was telefonisch onbereikbaar en gaf ook geen reactie op de voicemail. Huisbezoeken bij betreffende huurder gaan nog steeds door.

**Ontvankelijk – Ongegrond – Onopgelost**

**B.** Huurder is ontevreden over de manier van werken van een onderaannemer. Geeft aan dat deze onderaannemer zich niet aan de gemaakte afspraken houdt, de werken voor overlast zorgen en ze schade hebben berokkend aan het behang in het appartement.

In overleg met huurder afgesproken dat onze verantwoordelijke van de technische dienst, samen ter plaatse gaat met de betreffende aannemer. Tijdens dit bezoek zijn er oplossingen geboden en afspraken gemaakt waarmee de huurder akkoord was.

**Ontvankelijk – Gegrond - Opgelost**

**C.** Huurder heeft bij de sleuteloverdracht te weinig sleutels ontvangen van de woning. Door miscommunicatie zijn deze nog niet bijbesteld. Na overleg met huurder en uitklaring van de situatie, heeft Ons Dak alsnog twee sleutels laten bijmaken.

**Ontvankelijk – Gegrond – Opgelost**

D. Huurder dient klacht in per mail (klacht ontevreden over dienstverlening) over de overlast die de hijzelf en medebewoners ervaren, door de renovatiewerken die gaande zijn in hun woonblok. Beneden verdiep van bestaande woonblok wordt omgevormd tot 8 'specifiek aangepaste' appartementen. De werkzaamheden die plaatsvinden zijn ingrijpend en het is dus begrijpelijk dat bewoners hier enige overlast van ervaren.

Na overleg met bewoners en aannemer, tot een compromis kunnen komen. Communicatie over de dagelijkse activiteiten was voornamelijk hetgeen hier in eerste instantie ontbrak.
Bewoners na de werken ook uitgenodigd voor een bedankmoment.

**Ontvankelijk – gegrond – Opgelost**

**E.** Huurder wil intern verhuizen. Huidige woning is onaangepast voor kind. Wensen zijn echter onrealistisch. Wenst een gelijkvloers huis (een bungalow) met drie of vier slaapkamers, in een regio waar deze amper bestaan.

Gesprek hierover aangegaan met huurder. Alle mogelijkheden besproken en uiteindelijk de keuze gemaakt voor een reguliere woning, waar op termijn een traplift geïnstalleerd zou kunnen worden.

**Ontvankelijk – Ongegrond – Opgelost**

F. Huurder dient klacht in per mail (klacht ontevredenheid over dienstverlening) over schade aan beplanting in zijn tuin, na werk van medewerker Ons Dak.

Medewerker Ons Dak is in gesprek met de huurder samen tot een oplossing gekomen.

**Ontvankelijk – Gegrond – Opgelost**

G. Kandidaat huurder maakt een telefonische melding over onprofessioneel gedrag van medewerker Ons Dak t.o.v. hem. Medewerker zou info doorgegeven hebben aan zijn familie, hetgeen meneer aanvoelt als een inbreuk op zijn privacy. Telefonisch gehoor gegeven aan relaas van kandidaat huurder. Meneer verwacht een terugkoppeling.

Situatie besproken met directie, dewelke op hun buurt met medewerker gesproken hebben. Medewerker heeft geen weet van het doorgeven van informatie.

➔ Opnieuw contact gelegd met melder. Deze houd voet bij stuk en geeft aan dat hij ons schriftelijk bewijs (een bericht/mail?) gaat bezorgen.

Nooit bewijs mogen ontvangen. Kandidaat huurder heeft ook geen contact meer gelegd met Ons Dak. Wij mochten ook geen respons meer ontvangen op mails en telefoontjes vanuit onze kant.

**Ontvankelijk – Ongegrond - Onopgelost**

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**
**Geen bijzonderheden.**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**
**Geen voorstel**

**Vragenlijst klachtenmanagement 2022**

Vlaamse Ombudsdienst

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| **Isabelle Meersseman - isabelle.meersseman@onsonderdak.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 2022.***

In 2022 hebben we geen klachten ontvangen die volgens het Bestuursdecreet moeten worden behandeld. Een 2-tal meldingen werden gemaakt maar de huurders wilden niet dat dit als klacht werd behandeld, ze wilden enkel eens hun stem laten gelden.

## 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 er ook geen klachten die volgens het Bestuursdecreet moeten worden behandeld. De raad van bestuur neemt hiervan kennis en gaat akkoord dat deze rapportage wordt opgenomen in het jaarverslag 2022.

PROVIDENTIA | Brusselsesteenweg 191, 1730 Asse
02 452 72 43 | info@providentia.be | www.providentia.be

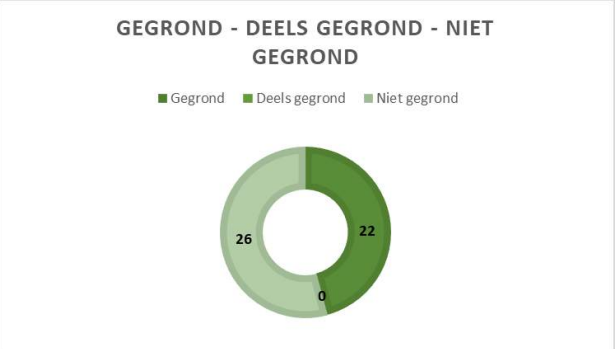
# KLACHTENRAPPORTAGE 2022

## 1 INLEIDING

In dit rapport geven we cijfers weer over de klachten die we ontvingen in 2022. Onze werkwijze stelden we op 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

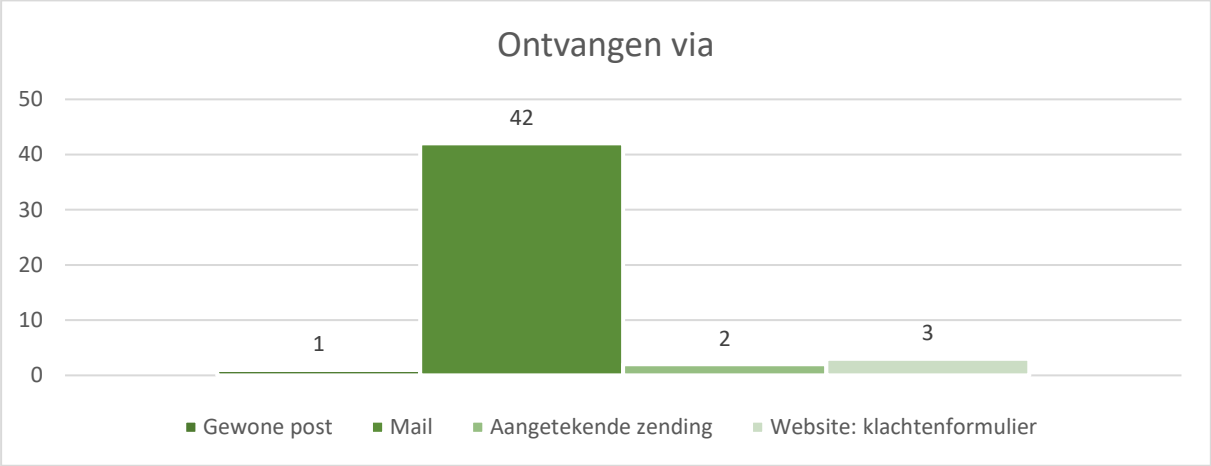
Het afgelopen jaar ontvingen we 48 klachten van huurders, kandidaat-huurders, kopers en externen. Tegen eind december sloten we alle 48 dossiers af.




We beschouwden 22 klachten als gegrond. De overige 26 klachten registreerden we als niet gegrond. Bijna de helft daarvan ging over herstellingen waarbij onze medewerkers al de nodige acties uitvoerden. De andere helft ging over een juiste toepassing van de wetgeving en leefbaarheid.

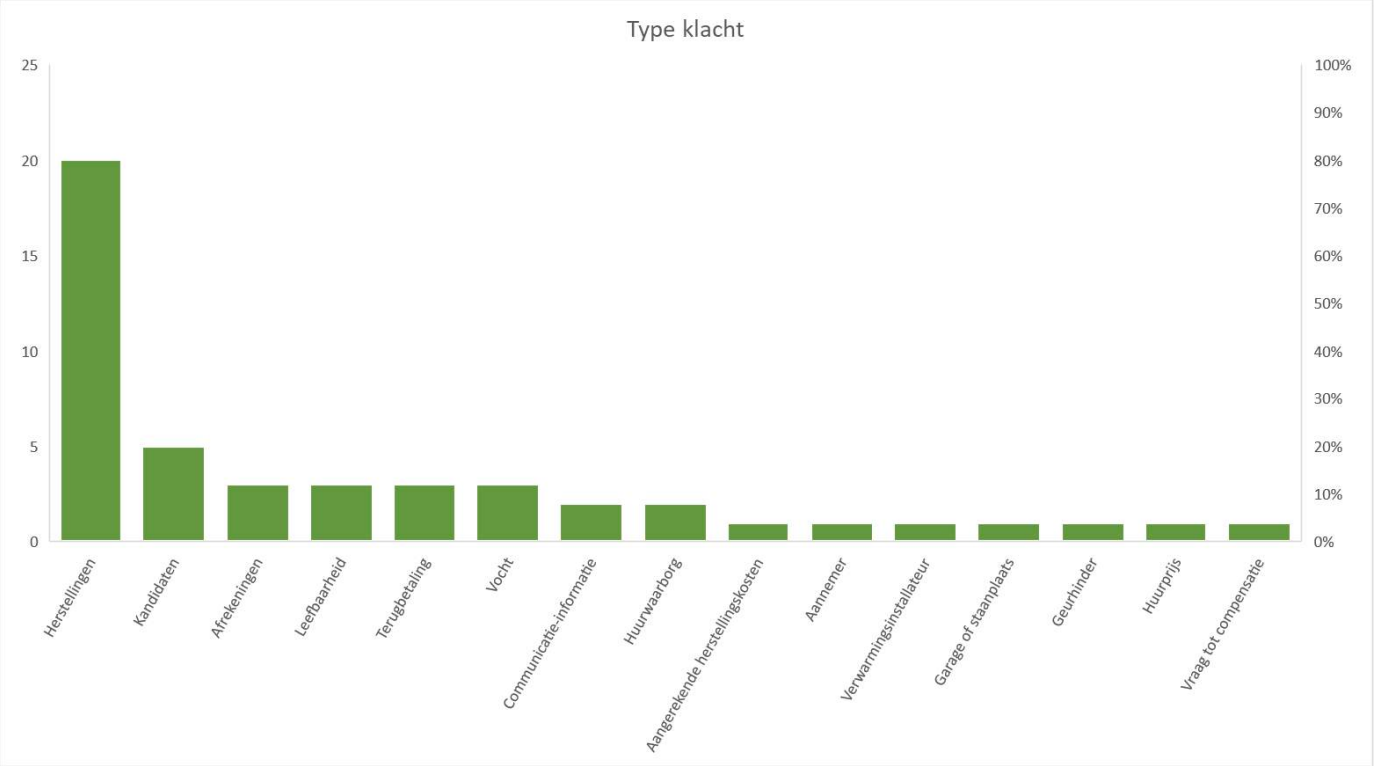
De berichten rond leefbaarheid en herstellingen waar we onmiddellijk actie konden aan koppelen, plaatsten we onder de noemer meldingen. Onder deze leefbaarheid vielen conflicten en overlast tussen buren. We verwezen de betrokken huurders dan door naar de juiste instanties.

Via onderstaand staafdiagram geven we weer op welke manier we de klachten ontvingen. Onze huurders, kandidaten, kopers en externen gebruiken voornamelijk het e-mailadres klachten@providentia.be. Ook de ingevulde formulieren via onze website belanden in deze mailbox. Zo komen 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. Dit gaat voornamelijk om schrijnwerk en barsten in het pleisterwerk.

Hieronder vallen 8 klachten die we uiteindelijk als ongegrond registreerden.

### 2.2 KANDIDATEN

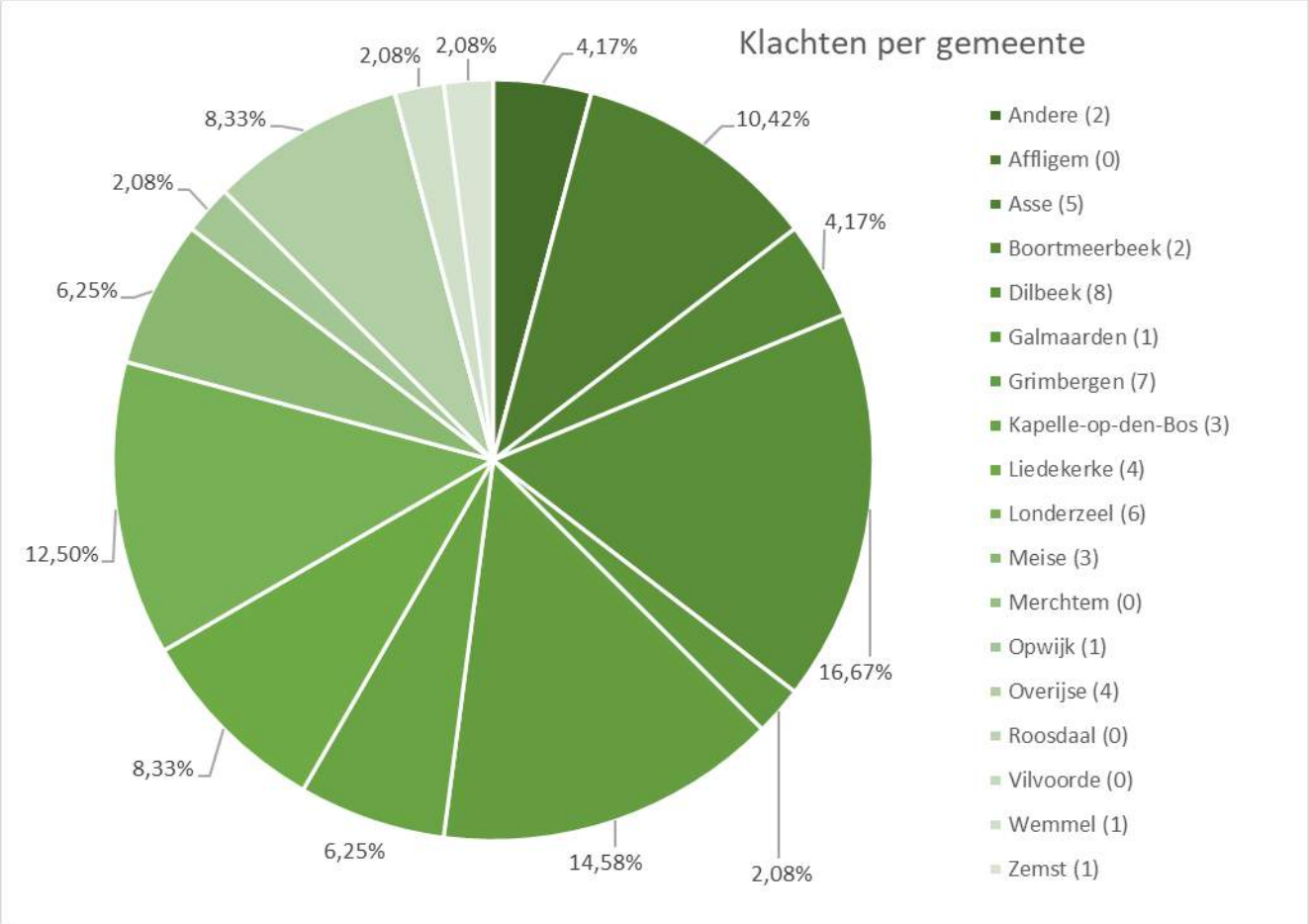
We kregen klachten binnen over kandidaten die al jaren op de wachtlijst staan en hier geen begrip voor hebben. Alle klachten die we ontvingen werden als ongegrond geregistreerd omdat we hierin de wetgeving toepassen.

### 2.3 OVERIGE TYPES

De overige klachten staan zoals vorig jaar op gelijke hoogte met elkaar en kwamen in mindere mate voor.

## 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 van mensen die wonen in Dilbeek. De meest voorkomende klachten gingen om herstellingen. Deze werden allemaal door tussenkomst van onze medewerkers opgelost.

Op een 2de plaats vinden we Grimbergen terug. De meest voorkomende klachten gingen opnieuw over herstellingen. Zoals vorig jaar reeds aangegeven wisten we dat enkele appartementsgebouwen nood hadden aan renovatiewerken. Zo werden in 3 appartementsgebouwen (Tweelindendreef en Verbindingsweg) de liften gerenoveerd in februari 2023.

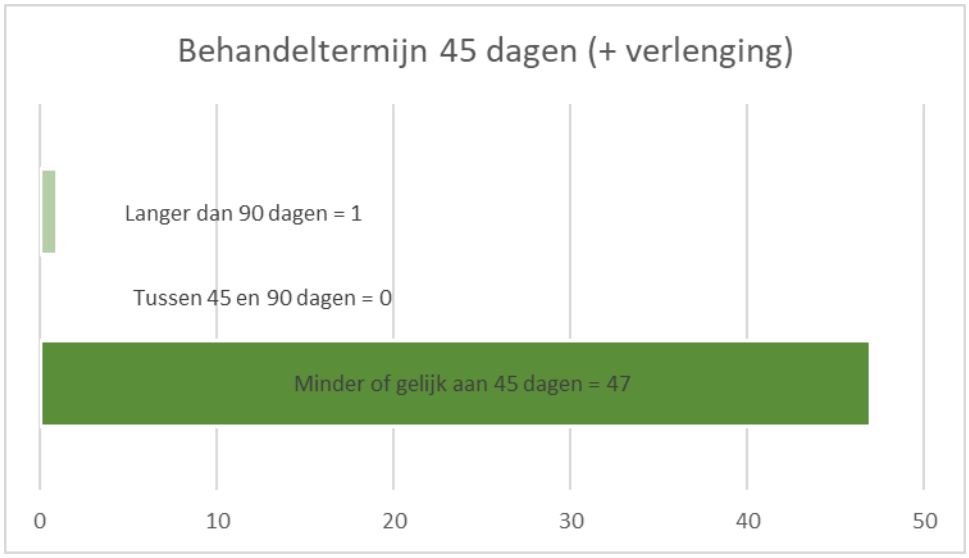
In Londerzeel ging de helft van de klachten over leefbaarheid. Volgens onze klachtenprocedure, moet een klacht rechtstreeks betrekking hebben op Providentia.

Daarom werden deze als ongegrond beschouwd. We hebben de betrokken personen verder doorverwezen naar de bevoegde instanties.

Voor Asse gaan de meeste klachten over de woonwijk PIVO. Hiervoor werd samengezeten met de architecten en de aannemer en werken we aan het in kaart brengen van de problemen. Een onafhankelijk expertisebureau zal een deskundig onderzoek (metingen, boringen, ...) opstarten. Het hogere aantal klachten in die gemeenten hangt samen met het groter aantal woongelegenheden in die gemeente.

# 4 AANPASSINGEN IN KLACHTENPROCEDURE

## 4.1 WIJZIGINGEN IN FUNCTIE VAN BEHANDELINGSTERMIJNEN




### 4.1.1 WEKELIJKS OVERLEG

We trachten steeds een wekelijks multidisciplinair overleg in te plannen. Om op die manier zo snel mogelijk een analyse te kunnen maken van de nieuwe ontvangen berichten. Dit gebeurt nog steeds samen met de verantwoordelijke van elke dienst en met de klachtencoördinator.

We schetsen tijdens dit overleg een duidelijk beeld van de situatie. Het is vaak belangrijk dat een probleem gekend is bij meerdere diensten. Ook volgen we de behandeltermijnen beter op. Onze medewerkers van de diensten onderhoud en projecten komen wekelijks samen om zo bepaalde problemen in kaart te brengen en sneller te kunnen reageren wanneer sommige oorzaken bij aannemers moeten aangekaart worden.

### 4.1.2 AANNEMERS

In 2021 haalden we regelmatig de deadline niet, waarbinnen een klacht dient afgerond te zijn. De oorzaak lag dan bij wachttermijnen die we ondervonden bij herstellingen door aannemers. Om de klacht vroeger te kunnen afsluiten brachten we in zo'n geval de klager op de hoogte over de verdere planning.

Het patrimonium werd op vlak van HVAC opgesplitst in 2 regio's via de raamovereenkomst. Hierdoor konden de onderhouden voor de 2 regio's beter opgevolgd worden.

## 5 CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

We blijven onszelf verbeteren door de nog sterkere communicatie tussen onze verschillende diensten.

Hierdoor worden problemen steeds sneller gedetecteerd en kunnen we ook sneller ingrijpen.

We sommen hierbij enkele realisaties op ten gevolge van de klachtenbehandeling:

- een aantal projecten werden opgenomen in de strategische planning
- plaatsbezoeken worden uitgevoerd door een technisch analist
- wekelijks overleg tussen de dienst onderhoud en de dienst projecten
- het patrimonium werd op vlak van HVAC opgesplitst in 2 regio's, we werken hiervoor samen met 2 aannemers.
- voorlopige afsluiting van klachten omtrent herstellingen, voor een snellere afsluiting van de klacht met een voorlopige oplossing
- de oprichting van een interne commissie woonkwaliteit en een commissie leegstand

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: S.B.K. Arro Antwerpen CVBA**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Josée Van Nueten – Marie-josee.vannueten@arroantwerpen.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 5 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 5 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 2 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 2 |

## 2. Klachtenbeeld 2021

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

In 2022 werden er 5 klachten ontvangen:

- Een eerste klacht werd neergelegd op 10/2/2022 door een kandidaat ontlener in verband met het gedrag van een personeelslid van de maatschappij. Zij voelde zich onheus bejegend. Deze klacht werd na het horen van het relaas van betreffend personeelslid evenals een collega, ongegrond verklaard.
- Een tweede klacht werd neergelegd op 5/4/2022 door een kandidaat ontlener die van oordeel was dat zijn dossier niet correct was opgevolgd waardoor hij het risico liep niet tijdig een kredietaanbod te verkrijgen. Deze klacht werd ongegrond verklaard daar de vertraging – voor zover er al van een vertraging sprake kan zijn - in het dossier eerder te wijten was aan de eigen houding van de cliënt terwijl het personeelslid juist alles had ondernomen om het dossier vooruitgang te laten vinden.

- Een derde klacht werd neergelegd op 15/6/2022 door een koper van een sociale woning via de Vlaamse Ombudsdienst en betrof de nazorg van het project aan de Citroenvlinderlaan. Er was een foutieve plaatsing van een aftakking op het leidingwater waardoor de heer Lombardo al het leidingwater dat in de regenwaterput werd gestort wanneer deze droog stond, allemaal door hem moest worden voldaan terwijl het water ook door de andere mede-eigenaars werd verbruikt. De aannemer was hiervoor reeds herhaaldelijk in gebreke gesteld en heeft het probleem uiteindelijk pas opgelost (door het plaatsen van verbruiksmeters) nadat de klacht werd neergelegd. Ook het verbruikte water werd uiteindelijk door de aannemer geregeld. Gezien de lange duurtijd alvorens het herstel werd uitgevoerd, werd de klacht gegrond verklaard.
- Een vierde klacht werd neergelegd door een koper van een sociale woning op 13/6/2022 en betrof de nazorg van het project te Stabroek, Burgemeester Hermanslaan. De uitvoering van het te herstellen voegwerk aan het dak van de woning liet op zich wachten. Hier kon evenwel geen aannemer worden gevonden die bereid was het voegwerk uit te voeren of wel kwam de aannemer niet opdagen. Uiteindelijk werd er een alternatieve oplossing gevonden door het plaatsen van een boeiboord. Gezien het herstel heeft lange tijd heeft aangesleept, werd de klacht gegrond verklaard.
- Een vijfde klacht werd neergelegd door een koper van een sociale woning op 19/7/2022 via de Vlaamse Ombudsdienst en had betrekking op de door haar geplande verkoop van het sociale koopappartement aan de Rodenborgstraat te Schoten. De procedure bij de verkoop van het appartement en de mogelijke beslissingen van de raad van bestuur werden haar toegelicht. Zij was van oordeel dat de berekening van de wederinkoopprijs zoals toegelicht, niet correct was. Ook zou er ten onrechte geen rekening worden gehouden met alle werken en kosten die zij hadden gemaakt om de beweerdelijk slechte afwerking van het appartement in orde te brengen. Uiteindelijk werd het dossier niet voorgelegd aan de raad van bestuur. De klacht werd ongegrond verklaard gezien de toelichting en de wijze van berekening van de wederinkoopprijs correct waren. Ook vroegen zij en haar echtgenoot een schadevergoeding voor de problemen met het appartement doch hierover is een gerechtelijke procedure hangende.

## 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 de nazorg.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: SBK-Dendermonde**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Paule Hiel, mp.hiel@sbkdendermonde.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 1 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 0 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 0 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

- **De klacht betreft een kandidaat-koper die het niet eens is met de stricte toepassing van de eigendomsvoorwaarden in sociale huisvesting. Zijzelf erfde een deel van een woning (van haar overleden vader) en wenst haar moeder (eigenaar deels via aankoop destijds en deels vruchtgebruik na erfenis) in een zorgunit in haar tuin te huisvesten. Daarenboven wenst ze prioritaire toewijzing te krijgen. De moeder koopt niet mee aan, de woning is niet aangepast. De kandidaat-koper oordeelt dat de plannen moeten aangepast worden zodat een zorgunit kan geplaatst worden en dat ze dan voorrang kan krijgen. Er ontstaat ook in dit dossier verwarring tussen de sociale huisvestingsreglementen, de stedenbouwkundige voorschriften en de reglementering in de zorgsector.**
- **Andere klachten worden niet genoteerd: het betreft zoals de voorgaande jaren klachten omtrent gebreken, mankementen aan woningen bij de ingebruikname ervan. Deze klachten worden steeds doorgegeven aan de aannemer die de gebreken oplost en hier ook verantwoordelijk voor is.**
- **De klacht uit het verleden omtrent de ondermaatse afwerking van het houten buitenschrijnwerk werd ondertussen volledig afgehandeld. De aannemer liet alle houten schrijnwerk van de 18 woningen afschuren en opnieuw behandelen tot algemene tevredenheid van de eigenaars.**

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**De regelgeving omtrent toewijzing en voorwaarden omtrent inkomsten en eigendom worden reeds meegedeeld aan elke kandidaat-koper, maar voor velen is dat een te ingewikkelde wetgeving die ze niet begrijpen.**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

-

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: SHM Ninove- Welzijn cvba**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leentje Cornelis (Leentje.cornelis@ninovewelzijn.be)** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 4 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 4 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 3 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 3 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

- Klacht ivm geluidshinder in een gelijkvloers appartement (via ombudsdienst)

Een bewoner, gehuisvest op een gelijkvloers appartement binnen een appartementsblok met vier woonentiteiten, meldde aan de ombudsdienst dat hij overlast zou ervaren door het kindje van het gezin dat boven hem woont en maakt zich zorgen dat dit kind niet naar school gaat.

Actie van onze SHM: onze vennootschap laat weten dat we beide bewoners gesproken hebben, maar dat het hier gaat om een nog niet schoolplichtig kind (2 jaar) en dat het geen evidentie is voor de ouders om hier op alles vroegtijdig te kunnen inspelen. Denk maar aan huilbuien, 's nachts wakker worden, spullen laten vallen, …

De twee andere bewoners delen ons mee geen enkele hinder te ondervinden van dit kind.

Het gezin nam wel volgende acties na ons bezoek:

- Een groot tapijt zodat het kindje kan spelen en dus minder lawaai zal maken;
- De schoentjes gaan meteen uit bij het betreden van het appartement zodat deze ook niet als storend meer aanzien kunnen worden;
- Aan de huilbuien kan (voorlopig) niemand iets verhelpen;
- Het kind gaat intussen ook naar de kleuterklas en is dus overdag niet meer thuis;
- Er komt een tweede kind bij vanaf februari 2023 en dus zal het gezin kunnen verhuizen omwille van overbezetting, op het moment dat er een geschikte woonst vrijkomt en zij in aanmerking komen volgens de wachtlijst.

- Klacht ivm burenruzie (petitie van kamp A en een petitie van kamp B)

Onze maatschappij ontving twee petities uit één wijk, waarbij we moeten vaststellen dat er in oorsprong een ruzie was tussen twee buren en deze allebei intussen een ganse wijk op stelten heeft gezet (zijnde 37 appartementen).

Acties van onze SHM:

- onze vennootschap nam eerst beide ruziënde buren apart en deed enkele gesprekken en maakte afspraken. Het duidelijke signaal werd gegeven dat -bij overtreding van de afspraken- we naar het vredegerecht zouden gaan en daar voor beide bewoners de uitdrijving zouden vragen. Dit gezien we als eigenaar onpartijdig zijn en ook zo dienen te handelen. Dit is uiteraard het allerlaatste redmiddel.
- Burenbemiddeling werd door beide bewoners geweigerd.
- Alle personen die de petitie ondertekenden, kregen een antwoord met de procedure die omtrent burenruzies hebben.
- Uiteindelijk heeft één van de desbetreffende huurders zelf een dagvaarding gestuurd naar de andere partij en is daar een vonnis uit voortgevloeid (hier hebben wij geen enkel zicht op en kunnen dit enkel op vrijwillige basis verkrijgen).

- Klacht ivm overlast buur in appartementsgebouw

Een bewoonster die gehuisvest is als eerste bewoner in een appartement met drie slaapkamers op de derde verdieping kreeg in de loop van 2022 een nieuwe buur.

Vrij snel ontstonden er spanningen door volgende zaken: er kwamen veel vrienden over de vloer (op allerlei momenten en telkens voor korte duur), bijna dagelijkse ruzie tussen het koppel waarbij de buren op dezelfde verdieping en de verdieping eronder gestoord werden, harde woorden tussen de buren onderling, jonge buurman die vanop zijn terras naar het terras van de buurvrouw sprong, onderhoud van het appartement liet te wensen over (geurhinder) …

Acties:

- Afspraken gemaakt met de nieuwe huurder en diens vriendin alsook met de bewindvoerder en geleidster van fiola vzw
- Deze afspraken werden maandelijks getoetst
- Op heden is dit probleem van de baan: het appartement wordt onderhouden, de afspraken worden nageleefd, betrokkene woont opnieuw alleen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Iedere klacht werd met de desbetreffende medewerker van de sociale huisvestingsmaatschappij besproken.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Sint-Niklase Maatschappij voor de huisvesting**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Scheldeman – ellen.scheldeman@snmh.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 13 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 12 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 4 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 8 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

In 2022 registreerden we 13 klachten, waarvan 4 (deels)gegrond. 8 klachten werden (deels)opgelost en afgehandeld.

Klachten zijn vaak meerdeling. In 2022 werden voornamelijk klachten behandeld over het huisdierenbeleid, het aanrekenen van herstellingen en het afrekenen van huurlasten, het niet akkoord gaan met een aanbieding voor een kandidaat-huurder en aanslepende technische problemen.

Eenieder die niet akkoord gaat met een genomen beslissing kan een klacht indienen. De inzet is om klachten via het eerstelijnskanaal te registreren en van daaruit te werken naar een oplossing. Hiervoor is een weldoordacht en gekend klachtenbeleid noodzakelijk. Verhaal kan ook aangetekend worden bij zowel de Vlaamse Ombudsdienst als bij Wonen-Vlaanderen, afdeling Toezicht. Jaar na jaar merken we dat meer en meer (kandidaat)huurder hiervan gebruik maken. Vaak dus zonder de eerstelijns klachtenmelding te passeren.

Anonieme klachten worden niet behandeld.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Invoeren van een overlastprocedure waarbij de SNMH stap voor stap uitlegt wat het te doorlopen proces is bij het invullen van een meldingsformulier. Hierdoor werd een werkinstrument ontwikkeld dat in alle neutraliteit aangewend kan worden om een dossier zo objectief mogelijk te behandelen.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Informeren en verduidelijken blijft de eerst te volgen stap in het komen tot een oplossing.
Met de komende woonmaatschappij zal het klachtenproces geëvalueerd en opnieuw onder de loep genomen worden.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

**Naam van uw maatschappij: Sociaal Wonen arro Leuven (SWaL)**

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kevin Agten - kagten@swleuven.be**

## 1. Cijfergegevens

In 2021 noteerden we 1 klacht van een huurder t.a.v. SWaL i.v.m. de staat van woning en terras. 1 klacht betrof een technische klacht van een koper van een sociale koopwoning t.a.v. SWaL.

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 6 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 5 |
| **Aantal (deels) gegronde klachten (VOORLOPIG!):** | 3 |
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 5 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

✓ **Kandidaat-huurder: klacht t.a.v. SWaL betreffende geen toewijzing**

De kandidaat-huurder kreeg in 2021 in fase 1 en 2 geen woning toegewezen in een nieuw project in Tielt-Winge. Reden was dat deze kandidaat-huurder niet hoog genoeg stond op de wachtlijst en er dus geen woning meer beschikbaar was na de toewijzingen aan de kandidaten die boven deze kandidaat stonden.

De kandidaat diende daarop een klacht in via aangetekend schrijven aan de Toezichthouder. Eind januari 2022 kreeg SWaL melding dat de klacht ongegrond werd verklaard aangezien de toewijzing op een correcte manier verlopen was.

**Conclusie:**

Uiteindelijk weigerde een kandidaat aan wie een woning was toegewezen in dit project het aanbod waardoor SWaL toch een woning kon toewijzen aan de kandidaat-huurder. Deze persoon werd dus alsnog huurder van SWaL.

✓ **Klacht van een kandidaat-koper t.a.v. SWaL betreffende geen toewijzing**

Deze kandidaat-koper werd aangeschreven voor de wederverkoop van een woning in Tremelo. Om meer kans te maken op een woning, moeten kandidaat-kopers aantonen dat ze een band hebben met de gemeente (bijvoorbeeld omdat ze al lang in de gemeente wonen. De kandidaat-koper gaf aan een band te hebben met de gemeente omwille van verschillende sociale omstandigheden, dus niet omwille van lokale binding. SWaL achtte die redenen niet voldoende. De Raad van Bestuur van SWaL volgde de redenering van SWaL dus de woning werd toegewezen aan een kandidaat die boven deze kandidaat-koper stond.

De kandidaat-koper diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst die vervolgens de klacht doorstuurde naar SWaL. SWaL gaf het dossier door aan de Toezichthouder.

**Conclusie:**

De Toezichthouder achtte de klacht ongegrond en volgde SWaL in haar beslissing.

- ✓ **Klacht van een huurder t.a.v. SWaL en de aannemer die voor de huurwoningen van SWaL instaat voor het onderhoud van de verwarmingsinstallatie**

De huurder meldde SWaL in januari 2022 dat hij in zijn appartement problemen had met zijn verwarmingsinstallatie en dat hij de aannemer niet kon bereiken (noch telefonisch, noch via mail). SWaL contacteerde de aannemer met de vraag om dringend een interventie te plannen bij deze huurder. In februari bleek dit probleem nog niet opgelost. SWaL legde haar aannemer, zoals contractueel vastgelegd een boete op. De huurder diende ook officieel klacht in bij de aannemer zelf. In maart was er opnieuw een interventie waarbij de verwarmingsketel hersteld wordt met reservestukken. Dit bracht geen soelaas.

Uiteindelijk muteerde deze huurder eind maart intern naar een andere woning. De problemen met de verwarmingsketel waren op dat moment nog steeds niet opgelost…

**Conclusie:**

In april werd in het appartement uiteindelijk de ketel vervangen. De kosten voor de nieuwe ketel werden, bij wijze van boete, niet doorgerekend aan SWaL.

Aangezien de huurder hier zelf niets aan heeft, beslist SWaL de huurder een compensatie te geven in de vorm van kortingsbonnen bij een grootwarenhuis.

- ✓ **Klacht van een huurder t.a.v. SWaL betreffende de staat van de woning bij inhuizing**

De huurder kreeg in februari 2022 een woning toegewezen. Van bij start verhuring bleek de staat van de woning niet in orde te zijn. Zo waren er o.a. waterlekken en werkte de verwarmingsinstallatie niet naar behoren. De slechte staat van de woning was vooral te wijten aan de manier waarop de vorige huurders de woning hadden achtergelaten. De nieuwe huurder meldde dit meermaals aan SWaL en SWaL stuurde hiervoor ook aannemers. De problemen geraakten uiteindelijk opgelost maar dit nam meer tijd in beslag dan zowel de huurder als SWaL wilden.

De huurder vroeg een compensatie aangezien ze meerdere weken zonder verwarming had gezeten.

**Conclusie:**

SWaL erkende dat de staat van de woning niet naar behoren was en dat 2 weken zonder verwarming zitten niet aanvaardbaar is, zeker niet in de winter. SWaL stond een compensatie toe in de vorm van een korting op de huur. Deze korting was het equivalent van een halve maand huur aangezien de huurder ongeveer 14 dagen zonder verwarming had gezeten. De huurder aanvaardde dit aanbod.

- ✓ **Klacht van een kandidaat-huurder t.a.v. SWaL**

Een kandidaat-huurder vulde een klachtenformulier van SWaL in. Het betrof hier geen klacht maar een vraag waarbij de mensen aangaven dringend een grote woning nodig te hebben omdat hun ze een groot gezin zijn die in een te kleine woning wonen. Ze zijn ingeschreven sinds 2017…

**Conclusie:**

Deze klacht was, aangezien het geen echte klacht betrof, niet ontvankelijk en werd dus niet behandeld.

- ✓ **Klacht van een huurder t.a.v. SWaL betreffende de afrekening van de huurwaarborg (na interne mutatie)**

De huurder en haar gezin kregen in 2021 een woning toegewezen in een nieuw project van SWaL in Kessel-Lo (interne mutatie). In functie van de afrekening van de huurwaarborg kwam een medewerker van SWaL op plaatsbezoek in de huidige woning om de staat van de woning te controleren en met de huurders af te spreken wat er in orde moest gebracht worden tegen einde verhuring. De huurders ontvingen een brief waar instond wat ze moesten doen tegen einde verhuur. Het betrof enkel nagels en schroeven uit de muren verwijderen en boorgaten opvullen met plamuur en opschuren en het herschilderen van de slaapkamer.

De huurders kregen een brief met de afrekening van de waarborg. Er werden hen heel wat kosten aangerekend waardoor ze slecht een klein deel van de huurwaarborg kon terugbetaald worden. De huurders namen contact op met SWaL omdat ze erg geschrokken waren van de afrekening en vroegen een gesprek op kantoor. Ondertussen werkte de collega die verantwoordelijk was voor de uittredende plaatsbeschrijving en de afrekening van de waarborg niet langer bij SWaL

Uit het gesprek en het nakijken van de documentatie rond de intredende en uittredende plaatsbeschrijving bleken er heel wat zaken niet te kloppen of moeilijk te verantwoorden. De huurders hadden blijkbaar de woning in slecht staat gekregen indertijd en hadden bij begin verhuur en in de jaren daarna heel wat moeite gedaan om de woning in orde te brengen. Ze hadden daarbij ook alles gedaan om de woning bij einde verhuur af te leveren zoals was gevraagd in de brief die ze hadden gekregen. Ze waren niet op de hoogte van de zaken die hen werden aangerekend (anders zouden ze dat ook wel in orde gebracht hebben, c.f.r. de huurders).

**Conclusie:**

In eerste instantie werd de afrekening herbekeken en schrapte SWaL nog enkele kosten waardoor de huurders iets meer van hun huurwaarborg zouden terugrkijgen. Echter na het vergelijken van de intredende en uittredende plaatsbeschrijving, oordeelde SWaL dat het verhaal van deze huurders gegrond was. Er werd beslist om de huurwaarborg integraal terug te betalen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Het beleid rond tevredenheidsmetingen en klantvriendelijkheid werd voortgezet en uitgebreid in 2022.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Op dit ogenblik zijn er geen concrete plannen. De thema's klachtenbehandeling en tevredenheidsmetingen worden overgeheveld naar de woonmaatschappij die gevormd zal worden met 5 andere SHM's en SVK's.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| Naam van uw maatschappij: **BV TUINWIJK** |
| Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: |
| **Karla De Smet** |
| Karla.desmet@tuinwijk.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 6 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 6 |
| **Aantal onontvankelijk klachten:** | / |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 3 |
| **Aantal ongegronde klachten:** | 3 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 6 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

**De klachten bereikten Tuinwijk als volgt:**
**6 via mail**

**3 klachten kwamen rechtstreeks via burger (huurder)**
**3 klachten via de Vlaamse Ombudsdienst**

**3 klachten waren gegrond, en 3 klachten ongegrond.**

**Aard van de klachten:**

**2 klachten over een technisch probleem:**
- **probleem met regeling/instelling verwarming (gegrond)**
- **niet akkoord met renovatie keuken (ongegrond)**

**1 klacht over een inschrijving:**
- **klacht over gewijzigde rangschikking op de wachtlijst (ongegrond)**

**2 klachten over overlast:**
- **containers op parking (gegrond)**
- **snoeien gemeenschappelijke haag tussen 2 huurders (gegrond)**

**1 klacht divers:**
- **slecht onderhoud terras/tuin en woning door huurder – klacht door buurtbewoner (ongegrond)**

**Alle klachten werden tijdig behandeld en beantwoord.**

**De 3 gegronde klachten werden opgelost.**
**Alle 6 de dossiers werden intussen afgesloten.**

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

1) Als er problemen zijn met overlast, gaat er iemand ter plaatse om de nodige vaststelling(en) te doen en het probleem indien mogelijk zelf of met behulp van anderen op te lossen. Er wordt continue bekeken of er nieuwe samenwerkingen met andere welzijnspartners mogelijk zijn/nodig zijn.

2) Bij technische problemen doet Tuinwijk steeds het nodige om dit zo snel mogelijk op te lossen. Het opvolgingssysteem van de meldingen en werkbonnen wordt continue geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

3) Via bemiddeling door onze diensten proberen tot een gezamenlijke oplossing te komen.

4) Er wordt nog meer ingezet op persoonlijke en duidelijke communicatie. Zo worden er persoonlijk huisbezoeken door iemand van de technische dienst samen met iemand van de sociale dienst ingepland voorafgaand aan de uitvoering van deelrenovaties (bv. renovatie keuken en elektriciteit) om de huurders vooraf zo volledig mogelijk te informeren en te helpen waar nodig.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

1) Het opvolgingssysteem van de meldingen en werkbonnen wordt continue geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

2) Kandidaat-huurders die een vraag hebben over de wachtlijst worden correct geïnformeerd (telefonisch of via mail/brief). Er zal in 2023 ook opnieuw een nieuwskrant worden opgemaakt voor alle kandidaat-huurders op onze wachtlijst teneinde hen zo volledig mogelijk te informeren.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Vivendo** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 10 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 10 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 10 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 10 |

**2. Klachtenbeeld 2022**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

- **10 technische klachten**
  - Algemene technische problemen en vochtproblemen
  - Melding van ongedierte (zilvervisjes)
  - Melding van niet- of laattijdig uitvoeren van werken (weerlegd)
  - Melding van niet-voldoen poetsploeg in appartementsgebouw

  - allen nagekeken, huisbezoeken werden ingepland, herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

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's ENGIE Cofely en Six voor het wettelijk onderhoud én voor problemen verwarming, boilers, sanitair, elektriciteit en ventilatie. Deze firma is 24u op 24 bereikbaar.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement - 2022

| |
|---|
| Naam van uw maatschappij: Volkshaard bv<br>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Emma Van der Heyden emma.van.der.heyden@volkshaard.be |

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---|---|
| Totaal aantal klachten | 70 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 54 |

| | |
|---|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 33 |

| | |
|---|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 49 |

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.

U kan de inhoud van de klachten vinden in bijlage van dit bericht. Hier wordt ook vermeld welke ombudsnorm geschonden werd.
De klachten werden genoteerd per dienst:
SD = sociale dienst
TD= technische dienst
BH= boekhouding
DP= dienst projecten

In 2022 ontving Volkshard 71 klachten. 54 klachten waren ontvankelijk.

De **sociale dienst** ontving in totaal 27 ontvankelijke klachten.
14 klachten waren gegrond. 26 klachten werden inmiddels (deels) opgelost.
Het merendeel van de klachten ging over leefbaarheidsproblemen (geluidsoverlast, burenruzies, …). Daarnaast was een aanzienlijk aantal klachten afkomstig van kandidaat-huurders die niet akkoord gingen met de beslissing van Volkshaard om een 1ste of 2de weigering (schrapping) te registeren in hun dossier.

De **technische dienst** ontving in totaal 14 ontvankelijke klachten.
12 klachten waren gegrond. 11 klachten werden inmiddels (deels) opgelost.
Deze klachten zijn zeer divers, het grootste deel betrof klachten over een te lange behandeltermijn voor herstellingen (vochtschade, verwarming, …). Een minderheid van de klachten ging over de kwaliteit van de geleverde prestaties en het onderhoud van de gemeenschappelijke delen.

De **dienst boekhouding** ontving in totaal 5 klachten. Deze waren allen ontvankelijk.
1 klacht was gegrond. Alle klachten werden inmiddels opgelost.
De klachten hadden betrekking op huurprijsherzieningen en de afrekening van de huurlasten.

De **dienst projecten** ontving 8 klachten. Deze waren allen ontvankelijk.
6 klachten waren gegrond. 7 klachten werden inmiddels opgelost.
De klachten hadden voornamelijk betrekking op het niet kwalitatief uitvoeren van de werken en/of een te lange uitvoeringstermijn van de werken.

De **koopsector** ontving in 2022 geen enkele klacht.

3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Op technisch vlak werden de aanbevelingen uit het auditrapport m.b.t. de interventietijden -opgemaakt in 2021- verder uitgewerkt. Aan de externe aannemers werd gevraagd om de interventietijden beter na te komen en de datum van uitvoering correct te registreren.

Binnen de bewonerswerking werd het aantal wooncoördinatoren uitgebreid omwille van de fusie tussen Volkshaard en Habitare+. De wooncoördinatoren zijn nu verantwoordelijk voor een kleinere regio dan voordien. Op die manier kunnen leefbaarheidsproblemen grondiger worden aangepakt. De huurders hebben ook een vast aanspreekpunt binnen Volkshaard, waardoor problemen gerichter gemeld kunnen worden.

Ten gevolge van de fusie van Volkshaard, KLE Het Volk en Habitare+ en de omvorming naar woonmaatschappij in 2023 werden in 2022 tal van processen binnen de werking van Volkshaard herbekeken. We zullen ons ook in 2023 volop inzetten om onze werking verder te optimaliseren, dit in het teken van een goede klantentevredenheid.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Er wordt binnen de technische dienst nog verder ingezet om de gewenste resultaten te bereiken op vlak van interventietijden.

Vanaf 2023 is er een extra medewerker in dienst bij de technische dienst om de telefonische en elektronische meldingen te ontvangen en op te volgen. Dit opdat de meldingen beter kunnen opgevolgd worden.

In 2023 zal er, indien mogelijk, een toelichting gegeven worden door de Vlaamse Ombudsdienst aan onze medewerkers over klachtenregistratie en behandeling. Dit teneinde deze processen zo correct mogelijk uit te voeren.

**BIJLAGE KLACHTENRAPPORTAGE 2022 VOLKSHAARD BV**

## Wat is een klacht? (Info)

*"Een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie"*

Er dient echter een **onderscheid** gemaakt te worden tussen een klacht en een signaal of **melding** van een probleem dat vaak van praktische of materiële aard is (bv. een defect).
Pas wanneer de bevoegde dienst weigert om binnen een redelijke of wettelijke termijn op te treden, wordt het signaal van de burger formeel een "klacht".

**Vormvereisten:**
Opgesteld zijn in het Nederlands
Identiteit en adres van klager moeten vermeld zijn
Een omschrijving bevatten van de feiten waartegen ze gericht is
Betrokkenheid dient aangetoond te worden van de klager met de doelstelleningen en/of werking van de maatschappij
Ondertekend zijn

## Ontvankelijk? Ja/Nee

Redenen van onontvankelijkheid:
- Al eerder klacht ingediend
- Meer dan een jaar voor indiening
- Niet alle beroepsprocedures aangewend
- Jurisdictioneel beroep aanhangig

## Gegrond? Ja/Nee

Redenen van ongegrondheid:
- Geen belang
- Anoniem
- Beleid en regelgeving

## (Deels) opgelost? Ja/Nee

## Geschonden ombudsnorm

- Niet akoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling
- Te lange behandeltermijn
- Informatieverstrekking ontoereikend
- Bereikbaarheid bestuursinstelling ontoereikend
- Onheuse bejegening
- Andere

(SD)

| Datum | Voorwerp klacht | Ontvankelijk?<br><br>Nee: motivatie | Gegrond?<br>Nee:<br>motivatie | (Deels)opgelost? | Geschonden ombudsnorm |
|---|---|---|---|---|---|
| 3/01/2022 | overlast buur | Nee, Reeds eerder klacht ingediend | / | | |
| 7/01/2022 | wordt uit woning gezet | Nee, Reeds eerder klacht ingediend | / | | |
| 7/01/2022 | overlast buur | ja | ja | nee | Andere: samenlevingsproblemen |
| 9/01/2022 | wil mutatie o.w.v. overlast buur | ja | ja | nee | Andere: samenlevingsproblemen |
| 11/01/2022 | overlast buren | ja | ja | ja | Andere: samenlevingsproblemen |
| 16/01/2022 | overlast buren | ja | ja | ja | Andere: samenlevingsproblemen |
| 16/01/2022 | overlast buren/racisme | ja | ja | ja | Andere: samenlevingsproblemen |
| 31/01/2022 | overlast door honden van buren | ja | ja | ja | Andere: samenlevingsproblemen |
| 31/01/2022 | overlast buur | nee, reeds eerder klacht ingediend | / | | |
| 2/02/2023 | klacht over gebrekkige communicatie VH | ja | ja | ja | niet tevreden over presaties |
| 17/03/2022 | Klacht over inschrijvingsdatum. | Ja | ja | ja | niet tevreden over prestaties |
| 7/05/2022 | Voelt zich benadeeld door VH | ja | nee | | |
| 1/09/2022 | VH zou te weinig | ja | nee | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | doen om burenruzie aan te pakken | | | | |
| 22/09/2022 | niet akkoord met aangerekende weigering | ja | nee, ongelijk gekregen van toezicht | | |
| 9/11/2022 | niet akkoord met aangerekende weigering | ja | nee, ongelijk gekregen van toezicht | | |
| 5/12/2022 | Niet akkoord met weigering uit 2019 | nee, klacht werd te laat ingediend | | | |
| 11/12/2022 | aanhoudende klachten over buur | ja | nee | | |
| 15/12/2022 | Niet akkoord met weigering uit 2019 | nee | / | | |
| 15/12/2022 | Klacht over appartement, wil verhuizen | nee, reeds eerder klacht ingediend | nee | | |
| 1/12/2022 | wil mutatie o.w.v. overlast buur | nee | / | | Andere: samenlevingsproblemen |
| 1/05/2022 | Erkenning zorgwoning | ja | deels, gaat niet akkoord met standpunt VH | nee | niet tevreden over prestaties |
| 31/08/2022 | niet akkoord met 1ste weigering | ja | nee, ongelijk gekregen van toezicht | | |
| 23/11/2022 | niet akkoord met 1ste weigering | nee, klacht werd te laat ingediend | / | | |
| 22/11/2022 | niet akkoord met schrapping na 2de weigering | ja | ja | ja | |
| 30/11/2022 | niet akkoord met 1ste weigering | ja | nee, ongelijk gekregen van toezicht | | |
| 3/05/2022 | niet akkoord met 1ste weigering | nee, klacht werd te laat ingediend | / | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 20/09/2022 | vraag naar persoonlijk gesprek over mutatie | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |
| 27/09/2022 | Volkshaard heeft privé gegevens gedeeld met buren | ja | nee, info is niet correct. Er werd geen privé informatie verspreid door medewerkers van volkshaard. | | |
| 29/09/2022 | Geluidsoverlast buren | nee, al eerder klacht ingediend | / | | |
| 4/10/2022 | wangedrag buurvrouw | ja | nee, huurder dient eerst de sociale dienst te contacteren | | |
| 20/10/2022 | groenafval parking, beschadiging algemene delen | ja | nee, beleid en regelgeving | | |
| 23/11/2022 | uithuiszetting, beweert geen dagvaarding ontvangen te hebben | nee, uitspraak rechter | / | | |
| 9/12/2022 | geluidsoverlast buur | nee, anoniem | / | | |
| 18/01/2022 | niet akkoord met tweede weigering | ja | geen antwoord van toezicht ontvangen | | |
| 31/01/2022 | niet akkoord met schrapping | ja | geen antwoord van toezicht ontvangen | | |
| 31/01/2022 | niet akkoord met schrapping | nee, klacht werd te laat ingediend | / | | |
| 31/01/2022 | niet akkoord met 1ste weigering | ja | ja | ja | niet akkoord met de beslissing |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2/02/2022 | niet akkoord met 1ste weigering | ja | ja, aanbodbrief niet ontvangen | ja | informatieverstrekking ontoereikend |
| 16/02/2022 | niet akkoord met 2de weigering en opzeg | ja | ja | ja | niet akkoord met de beslissing |
| 4/04/2022 | niet akkoord met 1ste weigering | nee, klacht werd te laat ingediend | / | | |
| 20/05/2022 | verdenking domiciliefraude | ja | nee, beleid en regelgeving | | |

(TD)

| Datum | Voorwerp klacht | Ontvankelijk?<br>Nee: motivatie | Gegrond?<br>Nee: motivatie | (Deels)opgelost? | Geschonden ombudsnorm |
|---|---|---|---|---|---|
| 6/01/2022 | niet ontvangen van bijbestelde sleutels | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |
| 16/01/2022 | technische mankementen: bel, lawaai waterput, vochtplek, voordeur | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |
| 18/01/2022 | schoonmaak gebouw | ja | ja | ja | niet tevreden over prestaties |
| 25/01/2022 | gebreken aan woning | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |
| 28/01/2022 | automatische schakelaar werkt niet goed | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |
| 21/02/2022 | water komt onder voordeur - hout rot | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |
| 1/03/2022 | radiator warmt niet op | ja | ja | | te lange behandeltermijn |
| 9/03/2022 | geen verwarming | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |
| 19/08/2022 | Roestvorming regenpijp | nee<br>al eerder klacht ingediend | | | |
| 28/09/2022 | Waterschade gevel | ja | ja | nee | te lange behandeltermijn |
| 24/11/2022 | overname nutsvoorzieningen niet tijdig ingediend door VH | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |
| 21/11/2022 | vervanging mat inkomhal | ja | ja | nee | te lange behandeltermijn |
| 5/12/2022 | vervanging deurbel | Nee<br>al eerder klacht ingediend + gerechtelijke procedure lopend | / | | |
| 8/12/2022 | onaangekondigd bezoek tuinaannemers | ja | nee<br>huurder dient eerst desbetreffende dienst te contacteren alvorens klacht in te dienen | | |
| 21/12/2022 | schimmel in badkamer + vocht in gang | ja | nee<br>huurder dient eerst desbetreffende dienst te contacteren alvorens klacht in te dienen | nee | |
| 26/09/2022 | onderhoud boiler + defect ventilatiesysteem | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |

(BH)

| Datum | Voorwerp klacht | Ontvankelijk?<br>Nee: motivatie | Gegrond?<br>Nee: motivatie | (Deels)opgelost? | Geschonden ombudsnorm |
|---|---|---|---|---|---|
| 31/01/2022 | Vraagt huurprijsberekening op basis van zelfstandige activiteit | ja | nee<br>beleid en regelgeving | ja | |
| 13/09/2022 | Aanvraag tot huurprijsherziening | ja | ja | ja | te lange behandeltermijn |
| 15/12/2022 | huurprijsherziening | ja | nee<br>beleid en regelgeving | | |
| 20/12/2022 | energiecorrecte (HPHZ) | ja | nee<br>huurder dient eerst desbetreffende dienst te contacteren alvorens klacht in te dienen | | |
| 4/08/2022 | afrekening kosten gemeenschappelijke delen 2021 | ja | nee<br>beleid en regelgeving | | |

(DP)

| Datum | Voorwerp klacht | Ontvankelijk?<br>Nee: motivatie | Gegrond?<br>Nee: motivatie | (Deels)opgelost? | Geschonden ombudsnorm |
|---|---|---|---|---|---|
| 27/01/2022 | Overlast door aannemers | ja | ja | ja | Niet tevreden over prestaties |
| 27/01/2022 | Geen trap in woning | ja | ja | ja | Niet tevreden over prestaties |
| 24/04/2022 | Witte vlekken op gevel | ja | Nee, geen belang | | Niet akoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling |
| 25/08/2022 | Lekkende boiler | ja | ja | ja | Te lange behandeltermijn |
| 6/09/2022 | Energieverbruik woning, vraag naar dubbel glas | ja | nee<br>appartement voldoet aan de energie-eisen | | |
| 15/09/2022 | losgekomen deur van terraskast | ja | ja | ja | Informatieverstrekking ontoereikend<br>Te lange behandeltermijn |
| 18/01/2022 | beplating en luifel - herstellingen nodig door aannemer | ja | ja | ja | niet tevreden over prestaties<br>te lange behandeltermijn |
| 4/01/2022 | slechte plaatsing regenwaterput door aannemer | ja | ja | ja | niet tevreden over prestaties<br>te lange behandeltermijn |

**(Koop)**

| Datum Voorwerp klacht | Ontvankelijk?<br>Nee: motivatie | Gegrond?<br>Nee: motivatie | (Deels)opgelost? | Geschonden ombudsnorm |
|---|---|---|---|---|
| / | | | | |

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

**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:** | 6 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 5 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 3 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste gegronde klachten:** | 3 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

- In 2022 waren er 6 klachten waarvan 5 ontvankelijk.
- Van de 5 ontvankelijke klachten waren 3 gegrond.
- 3 gegronde klachten zijn opgelost.

- Van de 3 gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden:
  - Te lange behandeltermijn/ ontoereikende informatieverstrekking:
    - Een bewoner was al twee weken aan het wachten op de herstelling van een lift.
    - Verschillende bewoners van een nieuwbouw appartementencomplex klaagden over verschillende vormen van overlast in de gemeenschappelijke ruimten van het gebouw.
  - Onheuse bejegening:
    - Tijdens renovatiewerken hadden arbeiders van de externe aannemer, ongevraagd, een bewoond appartement gebruikt als werfkeet en vervuild achtergelaten.

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- Om gezinnen die overbezet wonen te kunnen helpen en omdat er geen vooruitzichten zijn op beschikbare grote gezinswoningen, op korte termijn, werd actief op zoek gegaan naar grote woningen die onderbezet zijn. De zittende huurders van deze onderbezette woningen werden gecontacteerd en er werd hen een voorstel gedaan om naar een kleinere, aangepaste woning te verhuizen. Op deze manier zijn er enkele grote woningen vrijgemaakt en zijn enkele grote gezinnen kunnen verhuizen naar een aangepaste woning.

- Door een strikte planning, binnen de betrokken diensten, kon de afrekening van de huurwaarborg tijdig (binnen 3 maanden na einde contract) gebeuren.

- Aanpak sluikstort in de tuinen en straten van leegstaande woningen in de wijk Willebroek-Stad. Een vrijwillige buurtwachter blijft ingezet in nieuwe delen van de wijk met leegstand. Er werden ook 4 sensibiliseringsborgen geplaatst op verschillende invalswegen.

**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.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Volkswoningbouw**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Katty Vancuyck katty.vancuyck@vwbm.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 20...**

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?**

Onze technische dienst werd uitgebreid waardoor technische problemen sneller zullen worden opgelost.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij:** |
| Waasse Landmaatschappij |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| Ellen De Wilde |
| ellen.dewilde@w-lm.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 1 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | Nog niet gekend |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 0 |
| **Aantal niet opgeloste klachten:** | 1 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

Wij hebben geen klachten binnen gekregen via de Vlaamse Ombudsdienst.

Behalve de gewoonlijke meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, is er 1 klacht binnengekomen door één van onze kopers.

**Ingebrekestelling**

Wij hebben een aangetekend schrijven ontvangen van één van onze kopers die in 2016 een koopwoning hebben gekocht. Zij hebben ons in gebreke gesteld via hun advocaat naar aanleiding van onopgeloste meldingen/klachten van de woning.

Het gaat voornamelijk over vochtproblemen in de muren. Er heeft een expertise plaatsgevonden maar uit alles blijkt dat die het gevolg zijn van te laag uitgewerkt pleisterwerk. Het afkappen van dat pleisterwerk om opstijgend vocht te vermijden, behoort tot de vloerwerken en die zijn uitgevoerd door de eigenaars in eigen beheer na de oplevering.
Een aantal opmerkingen lijken ofwel zeer beperkt of waren zichtbaar op het moment van de oplevering, waardoor ze ook niet meer in rekening kunnen worden gebracht.

Tot op heden is de gerechtelijke procedure nog lopende en is er nog geen definitief resultaat gekend.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

De kandidaat-koper kan via onze website een klacht indienen. Er wordt ook verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst zodat de kandidaat-koper weet dat hij daar ook terecht kan met zijn klacht.

De meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, werden doorgegeven aan de betreffende aannemer en architect. Er werd getracht om de eventuele herstellingen zo snel mogelijk te laten uitvoeren.

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.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (2022)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: WONEN REGIO KORTRIJK - 3230**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: directie – directie@wonenregiokortrijk.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 1 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | |

| | |
|---|---|
| **Aantal ~~(deels)~~ opgeloste klachten:** | 1 |

**2. Klachtenbeeld**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 20...**

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: cvba Wonen**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patricia De Meyer – patricia.demeyer@cvbawonen.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 7 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 7 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 4 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 4 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

- 2 klachten handelden over geluidsoverlast van de buren. 1 klacht was ongegrond, de gegronde klacht kon door tussenkomst van onze sociaal assistent worden opgelost.
- 1 klacht over overlast door de hond van de buren en schending van de privacy. Deze klacht werd deels opgelost.
- 1 klacht over de slechte organisatie van de verplichte herhuisvesting, nl. geen afvalcontainers of hulp om het naar het recyclagepark te brengen. Deze klacht werd als ongegrond beoordeeld. Het is niet de taak van cvba Wonen om containers te voorzien voor het afval van huurders of om hun afval naar het containerpark te brengen. In de brochure over de herhuisvesting geven we alle mogelijkheden op waar de huurders gebruik van kunnen maken, nl. het recyclagepark, ophaling aan huis van grof vuil en de kringloopwinkel.
- 1 huurder legde klacht neer tegen de beslissing van het directiecomité dat er geen kunstgras mag gelegd worden. Deze klacht werd als ongegrond beoordeeld omdat er reeds natuurlijk gras door cvba Wonen werd gezaaid.
- 1 huurder klaagde over lek in de waterleiding ten gevolge van werken in de straat door de Watergroep. Deze klacht werd tot tevredenheid van de huurder opgelost.
- 1 klacht over de slechte kwaliteit van de woning. Dit is juist want de woning is gelegen in een wijk die in fases volledig heropgebouwd wordt. We hebben de huurder voortijdig laten verhuizen naar een nieuwbouwappartement.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

/

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

/

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: WoninGent/Thuispunt Gent** |
| **Naam van de klachtenbehandelaars + e-mailadres: klachten@thuispuntgent.be** |
| **Femke Verfaillie** |
| **Yasmina Yacoubou** |

## 1. Cijfergegevens eerstelijnsklachten

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 215 |
| **Aantal (deels) ontvankelijke klachten:** | 186 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 86 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 194 |

## 2. Cijfergegevens tweedelijnsklachten

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 15 |
| **Aantal (deels) ontvankelijke klachten:** | 15 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 5 |
| **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

| | |
|---|---|
| (Onder meer) Huurder | 157 |
| (Onder meer) Vlaamse Ombudsdienst | 5 |
| (Onder meer) Stad Gent | 17 |
| (Onder meer) Gentse Ombudsdienst | 31 |

***Onderwerp van de klachten***

**Bepaalde klachten betroffen meerdere categorieën en zijn hieronder dan meermaals vertegenwoordigd.**

- Klachten betreffende (onder meer) onderhoud en herstellingen: 132
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling huurdersdossier: 47
- Klachten betreffende (onder meer) informatie door WoninGent: 1
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling betwisting factuur: 11
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling afrekening waarborg: 0
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling vraag afrekening huurlasten: 19
- Klachten betreffende (onder meer) opvolging overlastdossier: 22
- Klachten betreffende onthaal en klantvriendelijkheid: 0
- Klachten betreffende andere zaken: 3

**Vergelijking met voorgaande jaren**

- 2014: 316 klachten , waarvan 183 gegrond
- 2015: 189 klachten, waarvan 96 gegrond
- 2016: 145 klachten, waarvan 64 gegrond
- 2017: 184 klachten, waarvan 133 gegrond
- 2018: 166 klachten, waarvan 98 gegrond
- 2019: 140 klachten, waarvan 70 gegrond
- 2020: 189 klachten, waarvan 80 (gedeeltelijk) gegrond
- 2021: 256 klachten, waarvan 102 (gedeeltelijk) gegrond

B. Tweedelijnsklachten

***Detailanalyse***

De klachten bereikten ons via volgende kanalen

| | |
|---|---|
| Vlaamse Ombudsdienst | 2 |
| Gentse Ombudsdienst | 13 |
| **Totaal** | **15** |

***Onderwerp van de klachten***

- Onderhoud en herstellingen: 7

- Behandeling vraag afrekening huurlasten 4
- Onderhoud en herstellingen + behandeling betwisting factuur 2
- Opvolging overlastdossier 1
- Behandeling huurdersdossier 1

**C. <u>Toelichting</u>**

**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 2022**

Er is een daling in het aantal eerstelijnsklachten in 2022 ten opzichte van 2021 waarneembaar.

Er is vooral een toename in aantal klachten die van de klager rechtstreeks komen en deze bereiken ons vooral via e-mail, al is er ook een toename van klachten per gewone brief.

Het klachtenformulier werd voor het eerst ook gebruikt.

De grootste toename in het aantal klachten is te zien bij betwistingen van herstellingsfacturen (van 11 naar 36). Dit valt te verklaren door de toename in facturatie van herstellingen en dus betwistingen, alsook door een betere doorverwijzing naar de klachtendienst.

In absolute cijfers:

- Aantal klachten: een daling van 256 naar 215 dossiers of dus -16%.
- Gegronde klachten: een daling van 82 dossiers naar 2 dossiers of dus -12%.
- Gedeeltelijk gegronde klachten: een daling van 20 naar 14 dossiers of dus -30%.
- Ongegronde klachten: een daling van 118 dossiers naar 96 dossiers of dus -19%.

Het aantal tweedelijnsklachten is stabiel gebleven.

**<u>3. Concrete realisaties en voorstellen</u>**

Het onderscheid tussen **tussen eerstelijns- versus tweedelijnsklachten** wordt nog steeds correct toegepast.

〉 *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 nog meer rechtstreeks.

Het **papieren meldingsformulier** is voor het eerst gebruikt, en dit tweemaal.

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. De wijkmonitoren hebben het ook op zak.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: WoonAnker Waas**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eva Reynaert eva@woonankerwaas.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 17 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 17 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 17 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 16 |

## 2. Klachtenbeeld

1. **Huurder meldt dat bij de buren meerdere personen verblijven dan opgegeven.**

   *Na contact blijkt dat de zoon en schoondochter voor twee weken daar verblijven omdat er in hun woning werken bezig zijn..*

2. **Huurster klaagt over de renovatiewerken. Tijdens de werken zou de vloerbekleding in de slaapkamer beschadigd zijn. Er zouden nog tal van zaken niet afgewerkt zijn.**

   *Sociale dienst gaat ter plaatse voor een gesprek. Er zijn inderdaad nog enkele af te werken punten, deze worden doorgegeven aan de verantwoordelijke. Er wordt vastgesteld dat de huurster nog nooit heeft geschilderd en dat er vermoedelijk een man inwoont. Hierrond volgt een gesprek waarbij de consequenties van inwoning worden besproken.*
   *De woning wordt, volgens de planning van de aannemer, verder afgewerkt.*

3. **Huurder klaagt dat de overbuur zijn auto voor hun oprit plaatst.**

   *Bij een bezoek ter plaatse wordt vastgesteld dat de auto gewoon aan de overkant staat i.p.v. aan de kant van de huurder in kwestie, dus niet voor de oprit. De klager is een Belg die het blijkbaar wat moeilijk heeft met mensen van een andere origine.*

4. **Kandidaat-huurster krijgt woning toegewezen en zij aanvaardt. De bewindvoerder houdt de zaak tegen. Kandidaat is boos.**

   *De bewindvoerder gaat hier niet mee akkoord omdat de kandidate voor een lange periode in Irak verbleef, geen inkomsten heeft én nooit te bereiken is. De bewindvoerder beslist !*

5. **Huurster klaagt dat ze al een tijd zonder verwarming zit.**

   *Bij navraag is de firma langs geweest maar er moesten stukken besteld worden. Er werden ondertussen wel 2 elektrische vuurtjes afgeleverd. Door corona is er een periode geweest waarbij de wachttijd op stukken veel langer was dan normaal.*

6. **Eigenaar klaagt dat de omheining die door WoonAnker Waas geplaatst werd, 10 cm op zijn grond staat. Hij maakt er een staatszaak van !**

   *Bij navraag bij de gemeente bleek dit niet te kloppen. Eigenaar werd hiervan telefonisch op de hoogte gebracht en heeft de zaak gelaten voor wat ze was.*

7. **Huurder meldt waterschade in zijn appartement en stelt WoonAnker Waas hiervoor verantwoordelijk.**

   *Huurder heeft maanden in het buitenland vertoefd waardoor hij niet heeft opgemerkt dat via het plafond water binnenkwam door een lek aan de douche van de bovenbuur.*
   *Hij eiste hiervoor een grote som schadevergoeding. Werd aangegeven aan de verzekering en huurder heeft een kleine som ontvangen.*

8. **Huurder klaagt over de renovatiewerken, de werken duren te lang, huurder vindt dat hij in een zeer moeilijke situatie moet leven door de werken. Neemt advocaat en deze gaat de huishuur niet betalen zo lang de werken niet voltooid zijn.**

*WoonAnker Waas heeft ervoor gekozen om tijdens de renovatiewerken de huurders in de woning te laten blijven wonen. Dit brengt natuurlijk heel wat vervelende momenten/situaties met zich mee. De vooropgestelde termijn bij renovatiewerken kan niet altijd nageleefd worden en de afwerkingen worden uiteraard op het laatste moment uitgevoerd. Verantwoordelijke gaat ter plaatse en contacteert de aannemer.*

**9. Een persoon klaagt over het feit dat hij geen afspraak kan krijgen bij WoonAnker Waas om zich in te schrijven.**

*De vrouw had 1 maal gebeld voor een afspraak. Onze medewerker belde pas twee dagen later terug en werd heel erg aangepakt. De toon en uitspraken van de dame in kwestie liet te wensen over, waardoor er niet onmiddellijk werd ingegaan op haar vraag. Nadien heeft een andere collega een afspraak met de dame gemaakt.*

**10. Huurster verbreekt met onmiddellijke ingang de huur omwille van vochtproblemen is haar appartement. Ze eist de huurwaarborg terug én trekt naar de rechtbank om genotsderving te bekomen.**

*Huurster krijgt een nieuw appartement toegewezen. Al snel werden vochtproblemen vastgesteld. Toch niet van dien aard dat het appartement onbewoonbaar was. Het probleem werd, na lang zoeken, opgelost. De muur werd afgekapt en terug bezet.*
*Huurster wenst te verhuizen naar een bejaardenwoning met tuin maar is veel te jong.*
*Zij trekt naar de rechtbank om genotsderving te eisen. Huurster verliest de zaak en moet de gerechtskosten van WoonAnker Waas betalen.*

**11. Eigenaar klaagt over een huurder van vreemde origine die iedere ochtend door haar raam hangt om met een zeer luide stem te bellen met haar familie in het buitenland.**

*Huurster geeft toe dat ze luid praat en dat ze 's ochtends vroeg belt omdat haar familie dan bereikbaar is. Ze wordt verzocht om in huis te bellen. Er zijn geen klachten meer gekomen.*

**12. Huurster meldt een vochtprobleem in haar bejaardenwoning. Ze heeft vochtvreters geplaatst en deze zouden 3,5l water hebben opgevangen.**

*De technische dienst gaat ter plaatse en merkt een kleine vochtplek op in de hal. Er werden ook vochtmetingen gedaan en deze waren allemaal normaal.*
*De 3,5l vocht op 51 dagen blijkt normaal te zijn.*

**13. Zelfde huurder uit puntje 8 laat zijn advocaat opnieuw weten dat er nog steeds vertraging zit op de afwerkingen.**

*WoonAnker Waas gaat samen met hun advocaat ter plaatse en zo zijn de gemoederen bedaard.*

**14. Huurder heeft vochtproblemen, wenst hiervoor vergoed te worden en wenst te verhuizen.**

*Huurder meldt vochtproblemen in de badkamer. Technische dienst gaat ter plaatse en bevestigt het probleem. Ook in de slaapkamer achter de kast zit een vochtplek. In de badkamer is geen venster. De verluchtingsrooster zat dicht.*
*Huurder eist een grote vergoeding maar krijgt van de verzekering, na expertise, slechts een klein bedrag. (zie mailverkeer dhr. Robert Willems 21.10.2022)*

**15. Huurster klaagt over een dakloze vrouw die bij haar buurman is ingetrokken**

*Het klopt dat er een dakloze vrouw in de wijk circuleert en dat zij afwisselend bij enkele alleenstaande sukkelaars de nacht doorbrengt. Dit werd doorgegeven aan de politie. De mannen zijn te zwak om de vrouw aan de deur te zetten. Politie doet niets.*

16. **Huurster muteert en krijgt een grote afrekening voor de tuin die ze verwilderd heeft achtergelaten. Zij weigert deze te betalen en krijgt de huuropzeg.**

*Huurster is in enkele jaren al 3x verhuisd met haar gezin. Zij is nooit tevreden en klaagt altijd. Zij heeft haar tuin volledig laten overwoekeren omdat er insecten zitten en zij daar vies van is. Uiteindelijk heeft ze de rekening van de tuin betaald.*
*(zie mailverkeer Mvr. Els Vandensande 01.12.2022)*

17. **Huurder klaagt dat hij na de renovatiewerken zijn badkamer en keuken niet voldoende kan verwarmen.**

*Aannemer gaat langs, verder nog niets van gehoord*

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij:** Woonhaven Antwerpen<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres:**<br>Liesbeth Heijens & Kelly Breeur - klachten@woonhaven.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 826 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 444 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 139 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 421 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2022 tot en met 31 december 2022**, opgemaakt 9 februari 2023.

In 2022 ontving de dienst Klachten in totaal 826 vragen, meldingen en klachten via verschillende kanalen. Na analyse hebben we 444 van deze groep geregistreerd als ontvankelijke klachten, dat is 54%. Er zijn ook vier klachten als onontvankelijk gecategoriseerd. De overige 46% zijn geregistreerd als vragen en meldingen en werden verder opgevolgd door de betrokken diensten.

Als we de 444 ontvankelijke klachten verder bekijken, dan komen we tot deze verdeling:

- 69% of 305 technische klachten
- 13% of 57 administratieve klachten
- 18% of 82 klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

| | Klachten 2020 | **% 2020** | Klachten 2021 | **% 2021** | **Klachten 2022** | **%2022** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Q1** | 137 | **26%** | 113 | **27%** | 115 | **26%** |
| **Q2** | 89 | **17%** | 126 | **30%** | 107 | **24%** |
| **Q3** | 143 | **28%** | 110 | **26%** | 119 | **27%** |
| **Q4** | 151 | **29%** | 74 | **17%** | 103 | **23%** |
| | 520 | **100%** | 423 | **100%** | 444 | **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 444 ontvankelijke klachten een kleine 6% (27/444) herhaalde klachten zijn. We stellen dus vast dat er in 2022 opnieuw minder klachten na behandeling door ons klachtenteam betwist werden.

| | **2021 alle klachten** | **2022 alle klachten** | ***Waarvan herhaalde klachten*** |
|---|---|---|---|
| Technisch | 310 | 305 | *15* |
| Administratief | 62 | 57 | *5* |
| Leefbaarheid | 51 | 82 | *7* |
| **Ontvankelijk** | **423** | **444** | **27** |
| Onontvankelijke klachten + meldingen | 340 | 382 | *1* |
| **Totaal** | **763** | **826** | ***28*** |

In totaal beschouwen we bijna **94%** van alle ontvankelijke klachten als deels of volledig opgelost. Hoe zit het dan met de **6%** klachten die we als niet opgelost of niet oplosbaar beschouwen?

De onoplosbare technische klachten gaan voornamelijk over problemen die meer tijd nodig hebben om opgelost te geraken dan de gebruikelijke termijn om klachten te beantwoorden, nl 45 dagen. Het gaat dan voornamelijk over problemen met de lift en de parlofonie of onderdelen die in bestelling zijn en niet direct geleverd kunnen worden. Ook de samenlevingsproblemen in gebouwen en tussen buren 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. (Deels) oplosbaar betekent dus geenszins dat er nog geen acties ter oplossing gestart werden.

## 1. Klachtenanalyse

We werken hier verder met de som van de gewone klachten en de herhaalde klachten.
We hebben na onze beoordeling in totaal **139** dat is **(31%) als (deels) gegrond** beschouwd.
Procentueel is dat een daling van **11% gegronde klachten** in verhouding tot ons klachtenrapport van **2021, waarbij bijna 42% (of 179 klachten) als gegrond** verklaarden. Kijken we hier opnieuw naar de opsplitsing, dan krijgen we dit resultaat op het totaal van **139**.

- 121 (87%) gegronde technische klachten
- 6 (4%) gegronde administratieve klachten
- 12 (9%) gegronde klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

De drie grootste groepen binnen de **technische klachten (121)** zijn klachten over het onderhoud van de woning (87), de woningkwaliteit (13), de nieuw opgeleverde gebouwen (9).

In de groep van het onderhoud wordt de top drie gevormd door problemen aangaande de CV (27), Sanitair (14) en dienstverlening TD (14) en Schrijnwerk (11).

We zien t.o.v. vorige jaar een stijging van het aantal gegronde klachten die te maken hebben met de verwarming en de CV. Als we dit in detail gaan bekijken zien we meerdere oorzaken. Onderdelen die besteld moeten worden, afspraken met externe aannemers die niet correct verlopen en de jaarlijks weerkerende opstartproblemen na een periode van planmatig onderhoud of oplevering. Een groot deel van de stookplaatsen in ons patrimonium werd na de zomer van 2022 vernieuwd. Er werd geïnvesteerd in energiezuinige stookplaatsen en thermostatische kranen. Op basis van buitenvoelers op de gebouwen kunnen we zo onnodige stookkosten vermijden en op termijn zal het gasverbruik daardoor dalen. Deze verandering in het gebruik van de verwarming heeft een lichte stijging van de klachten van de CV tot gevolg.

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 door bijvoorbeeld verborgen lekken bij (boven)buren, problematieken met daken of afvoeren.

De problemen bij nieuw opgeleverde gebouwen gaan grotendeels over hetzelfde project, waarbij 2 bewoners regelmatig nieuwe kleinere problemen aanbrachten in hun woning.

Algemeen zien we echter wel een daling van de gegronde technische klachten. Waar we in 2021 nog een stijging hadden die deels te verklaren was door de coronacrisis en de impact dat die gehad heeft op de interne werking en planning van de technische dienst, zien we dat dit zich in 2022 voor een groot deel terug hersteld heeft.

De **6** gegronde **administratieve klachten** gaan over de huurlasten, huurprijsberekening, een schrapping

en een opzeg.

De **12** gegronde **leefbaarheidsproblemen** hebben voornamelijk te maken met het samenleven in onze gebouwen, sluikstort 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 2021 en 2022 dan krijgen we volgend resultaat:

| | 2021 | **2021 (%)** | 2022 | **2022 (%)** |
|---|---|---|---|---|
| Vlaamse Ombudsdienst | 12 | **3%** | 12 | **3%** |
| Antwerpse Ombudsvrouw | 106 | **25%** | 82 | **18%** |
| Huurdersbond | 11 | **3%** | 8 | **2%** |
| klachten@woonhaven.be | 68 | **16%** | 141 | **31%** |
| Via de website | 174 | **41%** | 156 | **35%** |
| Via brief | 24 | **6%** | 13 | **3%** |
| Interne melding | 33 | **8%** | 36 | **8%** |
| totaal | 428 | **100** | 448 | **100** |

**66%** van alle klachten komt ondertussen rechtstreeks digitaal binnen via klachten@woonhaven of onze website. Nog maar **3%** maakt gebruik van de klassieke brief, dat percentage is nog verder gedaald. Het aantal klachten dat we ontvingen van de Antwerpse Ombudsvrouw is ook gedaald. Het is positief om te zien dat onze huurders ons meer rechtstreeks hebben gecontacteerd dan dat ze extern via de ombudsvrouw een klacht indienden.

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 2022 op 10 klachten toegepast. De gemiddelde antwoordtermijn (inclusief met verlengingen) voor alle 444 ontvankelijke klachten in 2022 bedroeg **19** kalenderdagen. Wanneer we kijken naar de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen, dan zien we dat in totaal **13** klachten laattijdig zijn beantwoord. De klachten waarbij we de termijn verlengd hebben tot negentig dagen, daarvan werd er **1** laattijdig beantwoord. Het totaal aantal laattijdige klachten is dan ook **14 (3%)** waarmee we een lichte daling zien met de cijfers van 2021.

## 2. Klachtenanalyse en acties

Als we kijken naar de klachten in 2022, dan is de eerste vaststelling dat er globaal meer klachten zijn binnen gekomen in vergelijking met de vorige jaren. Die stijging kunnen we verklaren door de inkanteling van ABC waardoor er ongeveer 2000 woningen en hetzelfde aantal huurders aan ons patrimonium zijn toegevoegd. Ondanks de stijging van het aantal klachten zien we wel een daling van 11% van het aantal gegronde klachten. Dit is heel positief. De stijging van de klachten die mede veroorzaakt werden door de coronacrisis en de impact dat die gehad heeft op de interne werking van de technische dienst heeft zichzelf dit jaar hersteld. De aanwerving van drie nieuwe medewerkers voor het technische callcenter in 2022 zal hier zeker een positieve invloed op hebben gehad.
We kunnen alleen maar hopen dat dit klachtenbeeld blijft aanhouden. Natuurlijk moeten we hier wel de kanttekening bij maken dat Woonhaven in 2023 het patrimonium en de bewoners van De Ideale Woning, het Vlaams Woningfonds en het Sociaal Verhuurkantoor mee zal overnemen waardoor er vermoedelijk een stijging van klachten zal zijn in absolute aantallen. We zullen evalueren hoe dit relatief gezien evolueert ten opzichte van het groter aantal huurders en uitgebreider patrimonium.

Daarnaast is 2023 een belangrijk overgangsjaar met deze vorming van de Woonmaatschappij waarbij zowel medewerkers als huurders respectievelijk het patrimonium als de werking en organisatie moeten leren kennen wat zich mogelijks ook zal vertalen in een gewijzigd klachtenbeeld.

Het klachtenteam blijft streven naar een doorgedreven analyse van de klachten per trimester met daaraan gekoppelde acties om de desbetreffende processen te verbeteren en de organisatie te versterken. In samenwerking met de dienst communicatie werden er in 2022 onder andere verschillende folders en instructiefilmpjes ontwikkeld ter preventie van de meest voorkomende technische problemen zoals schimmel voorkomen, energie besparen, rookmelders onderhouden, wegvallen elektriciteit, chauffages ontluchten, …
Ook bemiddeling zal verder uitgewerkt moeten worden richting 2023. Dit was uitgesteld omwille van corona.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij:** Woonmaatschappij IJzer & Zee<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** Kimberly Neufkens<br>kimberly.neufkens@ijzerenzee.be |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 10 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 10 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 10 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 9 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

De klachten de we in 2022 ontvingen gingen voornamelijk over sociale klachten waarvan 4 over burenruzies.
We kregen ook 1 klacht over vochtproblemen.
Zoals we vorig jaar aangaven, zien we ook dit jaar weer dat verdraagzaamheid een werkpunt blijft bij onze huurders. Dit niet enkel in de appartementsgebouwen maar ook bij huurders die in een huis wonen.
Ook opnieuw verwachten de huurders meteen een oplossing van de Woonmaatschappij wanneer ze bellen met klachten.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

In 2022 is de sociale dienst gegroeid naar een team van 3 wooncoachen. Door de samensmelting met het SVK zal het team in 2023 nog eens groeien naar 5 wooncoachen + diensthoofd.
Hierdoor zal de Woonmaatschappij meer en makkelijker aanspreekbaar zijn in de wijken en gebouwen.
We gaan vanaf 2023 ook beginnen werken met bepaalde huurderscategorieën. Wanneer er problemen zijn, gaat de wooncoach vaker kunnen langsgaan bij de huurder en zullen ze dit ook van korter bij opvolgen.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Vlaamse Ardennen** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| **Angelique Haelters angelique.haelters@wmvla.be (huurbegeleider)** |
| **Koen Peters Koen.peters@wmvla.be (diensthoofd klantenrelaties)** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 53 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 53 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 52 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 45 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

In 2022 hebben we 2 klachten ontvangen over onze maatschappij:

- Een klacht over een schrapping van de kandidatenlijst

  Deze klacht werd als ongegrond beschouwd aangezien afdeling Toezicht liet weten dat de schrapping terecht was.

- Een klacht over de duurtijd van een technische herstelling

  Hier stelde zich een problematiek van deels slecht gebruik van de centrale verwarming en een herstelling die diende te gebeuren. Er werd een oplossing gevonden voor deze problematiek.

De andere klachten die we ontvangen gaan over klachten van sociale aard. De 'sociale klachten' kunnen we opsplitsen in 3 grote onderdelen:

- Onderhoud woning
- Domiciliefraude
- Leefbaarheid / overlast / burenruzies.

De klachten van technische aard worden opgenomen door een medewerker van de technische dienst. De nodige opdrachten worden gegeven aan de aannemers om de technische problemen aan te pakken.

De klachten van sociale aard worden behandeld door een medewerker van de dienst verhuring. Als er verschillende partijen bij de klacht betrokken zijn, gaan we in overleg met de betrokken partijen. Indien mogelijk en opportuun schakelen we ook andere organisaties in, bv. OCMW, politie, CAW, …, om zo vlug mogelijk tot een oplossing te komen.

We proberen ook preventief te werken om de leefbaarheid in woonwijken te bevorderen. Zo werken we in een bepaalde woonwijk met een buurtbemiddelaar die actief is om de sociale cohesie te herstellen en te behouden. We zetten in op sociale projecten, zoals bv. sociale moestuin, buurtsport om de buurtbewoners dichter bij mekaar te brengen. In de gemeente waar Samenwerkingsopbouw actief is, worden buurtopbouwwerkers ingezet om mensen bij mekaar te brengen en de sociale cohesie te vergroten, in de stad Ronse wordt hiervoor ook een leegstaand appartement ter beschikking gesteld.

Verder geven we tips en/of aanbevelingen aan de huurders om klachten in de toekomst te voorkomen, zowel op technisch vlak als op sociaal vlak. Zo hebben we de burenkalender 2022 – 'maak je buren blij' verdeeld waarin tips worden gegeven over hoe omgaan met de buren en het Ziezo –boekje waarin uitleg wordt gegeven over het onderhoud van de woning en wie welke kosten dient te betalen. In onze huurderskrant 't Huur worden er ook regelmatig onderhoudstips/besparingstips/omgangstips gegeven.

We zetten in op samenwerking met andere organisaties om onze huurders zo veel als mogelijk bij te staan en te ondersteunen.

Vb. rommelmarkt ism Saamo

Vb. Buurstsport in onze wijken

Het protocol domiciliefraude blijven we wel onder de aandacht houden, begin 2023 zal met de gemeente Lierde eveneens een protocol ondertekend worden.

Daarnaast blijven we actief beroep doen 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.
Eind 2022 besliste de maatschappij om 2 bijkomende huurbegeleiders aan te werven, vacatures die medio 2023 ingevuld zullen zijn, om zo verder actief in te zetten op klachtenbehandeling, leefbaarheid en buurtparticipatie.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| **Niki Verstraeten - niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal officiële klachten** | 11 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 10 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 4 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 9 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

In 2022 behandelde Woonpunt Mechelen **11 officiële klachten** van huurders. Deze klachten werden behandeld volgens het geldende klachtendecreet.

**De 10 ontvankelijke klachten handelden over volgende onderwerpen:**

- **Verwarming:** In het begin van het jaar, ontvingen we veel klachten over defecte verwarmingstoestellen. Woonpunt Mechelen nam in 2021 heel wat woningen over van een andere instantie en daar stelden zich enkele probleemgevallen. Ook verwarmingstoestellen van panden die al langer in beheer waren vielen plots uit. Alle problemen werden uiteindelijk vrij snel opgelost na melding van de klacht.
- **Technische problemen nieuwbouw:** Woonpunt Mechelen leverde een aantal nieuwbouw- of renovatieprojecten op. Enkele van de ontvangen klachten handelden over technische problemen die niet opgelost geraakten volgens de huurder. Sommige klachten konden opgelost worden, andere meldingen vereisten geen opvolging, omdat het volstaat dat deze opgenomen werden in de plaatsbeschrijving van betrek.
- **Stopzetting contract na verhuis referentiehuurder:** een klacht handelde over het feit dat de referentiehuurders van het pand naar een woonzorgcentrum verhuisden en het inwonende kind in het appartement wilde blijven wonen. Dat was uiteraard niet mogelijk.

Deze persoon was ook kandidaat-huurder bij onze organisatie en kwam juist regulier aan bod voor een toewijzing voor een appartement met 1 slaapkamer. Het initiële aanbod werd geweigerd omwille van alle rompslomp met de verhuis van de ouders en deze persoon wou graag in het huidige appartement (met 2 slaapkamers) blijven wonen. Dat ging helaas niet omdat die persoon daar nog niet aan de beurt voor kwam. Na diverse gesprekken en bemiddeling is de persoon ingegaan op het tweede aanbod voor een appartement met 1 slaapkamer.

- **Niet-legale toetreding tot huurcontract na vertrek omwille van overtreding Vlaamse Wooncode oppervlakte:** een gezin huurt een woning. De man verlaat de huurovereenkomst na het beëindigen van de relatie. De man wenst na verschillende maanden opnieuw toe te treden tot de huurovereenkomst en de woning. Echter is dat niet mogelijk omwille van het feit dat de oppervlaktenorm van de Vlaamse Wooncode dan overschreden geraakt. Bij start van het huurcontract was het gezin wel correct ingehuurd, maar door gezinsuitbreiding is dat nu niet meer het geval. We hebben, gelet op deze specifieke situatie, alle pistes onderzocht, maar helaas kan de man, gelet op de overbezetting, niet meer toetreden tot de huurovereenkomst.

Niet alle meldingen leiden tot een officiële klacht. Dit omdat:

- alle collega's kort op de bal proberen te spelen bij een melding.
- we nog steeds 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.
- de klachtencoördinator een klacht zo snel mogelijk en objectief, correct mogelijk probeert op te nemen, zodat het ook niet tot een officiële dossier 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 natuurlijk ook de goede samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst en Toezicht op dat vlak.

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

Technische problemen bij nieuwbouw / oplevering van een project, kunnen door de betrokken dienst nog beter opgevolgd worden. Het luik nazorg moet nog iets meer de focus leggen op communicatie met de melder.

# Jaarverslag klachtenbehandeling 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij:** Woonpunt Zennevallei<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**<br>Marilyn Devogeleer<br>marilyn.devogeleer@wpz.be |

## 1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---|---|
| Totaal aantal klachten | 124 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 118 |

| | |
|---|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 6 |

| | |
|---|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 117 |

## 1/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/01/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende leefbaarheid. De klacht wordt overgemaakt door een huurster die klaagt over de buren. De buren zorgen voor heel veel lawaaioverlast, dit zowel overdag als 's nachts. Er wordt luid aangeklopt bij de buren waardoor de hond heel luid begint te blaffen. Er wordt regelmatig ruzie gemaakt met een vrouw die hysterisch zit te roepen en tieren. Van oud naar Nieuw werd mevrouw getrakteerd op vuurwerk en werd er die nacht opnieuw hevige ruzie gemaakt. De morgen daarop rond 06u30 's morgens zijn de buren beginnen timmeren. Volgens mevrouw herstellingswerken door schade ontstaan tijdens de ruzie 's nachts. Mevrouw vraagt een oplossing voor deze overlast.

WPZ neemt contact op met de buren op 13/01/2022. WPZ vraagt om wat rustiger te zijn in de woning. Ook gewezen op het geblaf van de hond en dat de huurder verantwoordelijk is voor het gedrag van de huisdieren. Wat betreft het geklop en geboor, mijnheer hoort dit ook, vooral in de voormiddag maar dit is niet van bij hem afkomstig. Zijn hond reageert op dit geluid door te blaffen. Mijnheer geeft toe dat hij serieus ruzie heeft gehad met een vrouw, die momenteel bij hem logeert.

WPZ stuurt op 13/01/2022 volgend antwoord naar mevrouw:
*Beste mevrouw,*

*Dank u om ons op de hoogte te brengen i.v.m. het opnieuw toenemende lawaai. Ook voor u een voorspoedig 2022 gewenst. Wij spraken met meneer. Er is één item dat meneer aangeeft dat niet van bij hem zou komen. Hij hoort de laatste tijd ook weer meer geklop, geboor, werken met hamer, …. Dit zou van elders komen volgens hem. Zijn hond reageert inderdaad ook op deze klop, boor, …. Geluiden. Zou het volgens u mogelijk zijn dat specifiek deze geluiden uit een ander appartement komen? Is dit altijd s' morgens dat deze geluiden voorkomen? Of ook namiddag, avond? Zou u ons de komende tijd op de hoogte kunnen houden van de evolutie van het lawaai (hond, ruzie, werken, andere …) a.u.b. omdat wij zelf daar niet dag en nacht aanwezig zijn?*

Klaagster stuurt ons op 25/01/2022 een mail om te bevestigen dat sinds ons gesprek met haar buur, er geen geklop meer is geweest en de hond ook veel minder blaft. Het is veel rustiger en mevrouw hoopt dat dit zo mag blijven.

WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

## 2/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 04/01/2021
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende de leefbaarheid in een appartementsgebouw. Deze klacht wordt overgemaakt door de zoon van een huurster. Mijnheer schrijft dat zijn moeder, die op het 4de verdiep woont, er al jaren in rust en harmonie woont met alle medebewoners. Recent zijn er een paar nieuwe bewoners in het gebouw komen wonen en sindsdien is het gevoel van rust en harmonie helemaal verdwenen. De inkomhal wordt gebruikt als rook- en eetruimte. Er is geregeld overlast van nachtelijke ruzies en vandalisme. Ook vandalisme aan de lift waardoor deze buiten werking wordt gezet door de liftmaatschappij. Mevrouw is afhankelijk van de lift, want mevrouw kan op haar leeftijd geen trappen meer doen. Mijnheer vraagt met aandrang aan WPZ om dit verder te onderzoeken en zijn moeder terug een veilig gevoel te geven.

Zie ook klachten nr. 20 en 27 in deze rapportage.

Op 17/01/2022 plant de klantendienst een huisbezoek in bij een huurder in het gebouw omwille van vermoedens dat deze er iets mee te maken heeft. De huurder is niet aanwezig. Op 21/01/2022 en 21/02/2022 volgt een nieuw huisbezoek, maar huurder is opnieuw afwezig. Op 15/03/2022 kan de klantendienst de woning bezoeken. De klachten worden besproken met de huurder. Hij erkent dat er problemen geweest zijn in het verleden, maar zal er rekening mee houden in de toekomst.

### 3/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 07/01/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van een huurder betreffende leefbaarheid. Mijnheer klaagt over zijn buurman die verantwoordelijk is voor geluidsoverlast. Mijnheer is niet vaak thuis, maar als hij er is wordt er 's nachts heel veel lawaai gemaakt. Ook ligt er dan afval en vloeistof (drank) op de grond in de gang van het appartement.

Na gesprekken met buren en politie, hebben we ernstige vermoedens dat de huurder niet meer in de woning aanwezig zou zijn en bijkomend ook enige tijd onderdak gegeven heeft of nog geeft aan een andere man. Zowel bij talrijke aangekondigde en niet aangekondigde huisbezoeken, blijkt de man nooit aanwezig te zijn. Ook bij aangekondigde huisbezoeken via ingebrekestellingen van een advocate, blijven wij voor een gesloten deur staan. De brievenbus zit regelmatig goed vol en het rolluik vooraan is steeds gesloten. De vrederechter komt zelf ter plaatse voor een huisbezoek in de maand juni, waarbij een fotoverslag wordt opgemaakt. De huurder en zijn bewindvoerder zijn deze keer aanwezig. De woning wordt niet onderhouden. Tijdens de periode dat de zaak loopt bij het vredegerecht doet de Klantendienst nog een bijkomende vaststelling. In de zomermaanden slagen wij erin om een niet-toegestane bijwoning vast te stellen in het appartement, een bijwoning van een andere man. Volgens deze persoon is de referentiehuurder vertrokken uit zijn appartement. Diverse elementen worden door de vrederechter geëvalueerd (o.a. ook de verbruiksgegevens) en in het najaar komt het uiteindelijk tot een vonnis uithuiszetting voor beide heren, omdat de huurder zijn sociale woning niet bewoond en de andere man omdat hij de woning zonder recht noch titel bezet.

### 4/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 07/01/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt op bureel een klacht van een huurder betreffende overlast van hondenuitwerpselen in de ondergrondse garage. De huurder heeft een vermoeden dat deze uitwerpselen van de hond van zijn buurman zijn. Andere bewoners van het gebouw tekenen er cirkels rond zodat niemand in de uitwerpselen zou trappen. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 13 in deze rapportage.

In de loop van 2022 zijn reeds enkele huurders die o.a. ook voor heel wat overlast zorgden in het appartementencomplex uit huis gezet. Eén van deze huurders had een grote hond. De hond zorgde reeds eerder voor overlast o.a. omdat die alleen gelaten werd in het appartement. De huurder is in het verleden ook regelmatig aangesproken over de overlast die zijn hond veroorzaakt. In maart gingen wij langs en meneer beweerde dat het zijn hond niet is, maar van zijn broer. Hij gaf dan uiteindelijk toch toe dat de hond regelmatig bij hem verblijft. Op 28/07/2022 volgde de uithuiszetting.

Nadien hebben wij geen klachten meer ontvangen over hondenuitwerpselen in de ondergrondse parking of in het gebouw. Uiteraard volgen wij de evolutie van de klachten in het appartementencomplex verder op in 2023.

## 5/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/01/2022
Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster die haar ongenoegen uit betreffende een afspraak voor een herstelling die verplaatst is. Er was een herstelling voorzien bij mevrouw op 11/01/2022 door onze externe partner. Diezelfde morgen heeft externe partner contact opgenomen met mevrouw met de mededeling dat de herstelling niet kon doorgaan wegens ziekte van één van zijn techniekers en de afspraak dient te worden verplaatst.

Als gevolg van deze klacht neemt WPZ contact op met externe partner. Na bevestiging en toelichting van onze externe partner stuurt WPZ volgend antwoord naar mevrouw:

*Beste,*

*WPZ mocht onderstaande mail goed ontvangen en deze werd geregistreerd als klacht en wordt mee opgenomen in de rapportering naar de Vlaamse Ombudsdienst.*

*Wij werden op de hoogte gebracht door onze externe partner dat de afspraak niet is kunnen doorgaan wegens ziekte van een medewerker. De externe partner heeft u hiervoor onmiddellijk telefonisch gecontacteerd om u dit mee te delen. Hierdoor moest de firma x de planning wijzigen en was een nieuwe afspraak noodzakelijk. Er werd een nieuwe afspraak gemaakt voor maandag 17/01/2022. Wij begrijpen uw teleurstelling, maar dit gaat om onvoorziene omstandigheden.*

Zoals afgesproken voert de externe partner op 17/01/2022 de werken uit

Geen verdere klachten ontvangen.

## 6/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/01/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende overlast honden van de buren. Mevrouw heeft als gevolg van klachten haar hond weggedaan en eist nu dat de honden van de buren ook weg moeten.
Telefonisch contact met de huurder en de blokverantwoordelijke, die meegeeft dat het eerder om burenruzies gaat.

Er zijn geen klachten van overlast door honden van andere buren. Woonpunt meldt dit ook aan betrokkene en verduidelijkt gezien het verleden waarom aan hen gevraagd werd een oplossing te zoeken voor haar hond. WPZ verwijst naar de klachtenrapportage 2021. Klacht nr. 44 en 48 zijn klachten betreffende overlast honden.

Geen verdere klachten ontvangen.

## 7/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 20/01/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Mijnheer zou mevrouw steeds achtervolgen en haar doen en laten afkijken. Mijnheer zou haar deze keer gevolgd zijn naar de bushalte. Mijnheer nam dezelfde bus als mevrouw.

Doorheen het jaar horen we mevrouw meermaals ook telefonisch. We maken mevrouw ook duidelijk dat het meneer niet verboden is om ook de bus te nemen of buiten te komen. Ze heeft het er moeilijk mee en op sommige momenten lijdt haar gezondheid onder dit gevoel van achtervolging en bespieding. Ze neemt ook regelmatig contact op met de wijkagent in verband met deze burenproblematiek. Er is de afspraak met mevrouw dat ze ons op de hoogte houdt van de situatie. We stellen vast dat doorheen het jaar de meldingen van mevrouw meermaals terugkeren.

Deze meldingen werden ook reeds in de klachtenrapportage van 2021opgenomen. De thuiszorg van meneer is ook op de hoogte van de klachten omtrent het gedrag van mijnheer. De politie is ook op de hoogte van de problemen tussen beide buren. Meneer werd in het verleden door WPZ, maar door alle andere betrokken partijen al gewezen op zijn gedrag en er werd hem gevraagd om elkaar te negeren.

Op 05/03/2022 krijgen we een nieuwe melding binnen over het gedrag van meneer. Deze keer opende hij zijn venster om commentaar te geven terwijl mevrouw buiten stond te praten met zijn gezinshelpster. Hij vraagt andere mensen uit over mevrouw en hij kijkt wanneer haar wagen er is of niet is, … Mevrouw zal zelf contact leggen met zijn gezinshelpster om zijn gedrag aan te kaarten. Een bemiddeling lijkt niet meer haalbaar voor mevrouw omdat ze vreest dat na de bemiddeling zijn gedrag onveranderd zal blijven.

Op 24/10/2022 geeft mevrouw door dat ze nog steeds gestalkt wordt door mijnheer. Bij voorkeur zou zij graag een andere woonoplossing vinden.

Op 26/10/2022 ontvangen we een nieuwe mail. Mevrouw geeft aan dat de pesterijen niet stoppen. Mijnheer spreekt met andere buren over mevrouw om zich zo gesterkt te voelen. Mevrouw probeert hem te negeren en woont er niet meer graag. Ze heeft regelmatig contact met de politie omtrent de burensituatie.

Op 18/11/2022 ontvangen we opnieuw via mail een klacht. Mevrouw ervaart dat mijnheer haar steeds bespied (wanneer ze weggaat, wanneer ze terugkeert, …). Hij doet dit zowel vanachter zijn gordijn alsook vanachter het gordijn van een buurvrouw wanneer hij daar op bezoek is. Ook komt hij naar buiten op momenten dat mevrouw buiten is. Het lijkt soms te toevallig dat hij naar buiten komt wanneer zij buiten is. Mevrouw ervaart dit als zeer onprettig. Ze hoopt tot een oplossing te komen.

Op 05/12/2022 nemen we terug telefonisch contact op met mevrouw. Ze bevestigt dat ze zelf contact opnam met de wijkagent. Deze is enkele weken geleden bij meneer binnen geweest en heeft een gesprek gevoerd met hem. Sindsdien lukt het weer.

## 8/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 24/01/2022
Type klacht: administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een voormalig huurster. Mevrouw is verhuisd en na de plaatsbeschrijving uittreding vraagt mevrouw haar lampen terug die in het appartement zijn blijven hangen.

Op 11/01/2022 vindt de plaatsbeschrijving uittreding plaats. Op dat moment wordt met mevrouw overeengekomen dat ze de sleutel mag behouden om diezelfde dag haar lampen te verwijderen, alsook de rommel die buiten staat. Er wordt afgesproken dat mevrouw de sleutel terug zou binnenbrengen op kantoor diezelfde dag. Mevrouw gaf hieraan geen gevolg. Mevrouw bracht de sleutel nooit terug. Hierdoor was WPZ genoodzaakt een nieuwe cilinder te plaatsen. Op 14/01/2022, 3 dagen later, vervangt WPZ de cilinder.

WPZ heeft in functie van een nieuwe verhuring, de lampen en de rommel buiten verwijderd en weggevoerd naar het containerpark.

Op 20/01/2022 stuurt mevrouw ons een mail met de vraag wanneer ze haar lampen terugkrijgt. Op 24/01/2022 stuurt volgende mail:
*Beste,*

*De 4 armaturen werden verwijderd en weggevoerd naar het containerpark. Wij kunnen u deze spijtig genoeg niet bezorgen. Op het moment van de plaatsbeschrijving uittreding dient de woning volledig leeggemaakt te zijn. Al de zaken die blijven staan/hangen worden door Woonpunt Zennevallei verwijderd in functie van een nieuwe verhuring.*

Diezelfde dag reageert mevrouw met een zeer onbeleefde mail waarin zij WPZ beschuldigd dat we zeer onbeleefd zijn en liegen. Volgens mevrouw had de dame die de plaatsbeschrijving uitvoert gevraagd om de lampen te laten hangen, zodat er licht was. WPZ neemt onmiddellijk contact op met externe partner en ontkent dit ten stelligste. Er werd afgesproken dat mevrouw diezelfde dag haar lampen nog kon verwijderen. Dit werd ook genoteerd op de werkbon die door mevrouw werd ondertekend.

Als gevolg van mevrouw haar onbeleefde mail reageert WPZ met onderstaande mail:
*Beste,*

*Wij betreuren ten zeerste je mail. Er was afgesproken met x bij de plaatsbeschrijving dat u de sleutel kon houden om de armaturen dezelfde dag te verwijderen, alsook de rommel die nog buiten stond. Ook was er overeengekomen dat u nadien de sleutel zou binnen brengen op kantoor. Spijtig genoeg zijn geen van bovenstaande afspraken nageleefd. Wij kunnen daarom ook geen verder gevolg geven aan uw mail.*
*Indien u nog vragen heeft, aarzel niet ons te contacteren.*

Op datum van 31/01/2022 reageert mevrouw opnieuw met een zeer onbeleefde mail waarin zij WPZ beschuldigd van diefstal en leugens.

Op 01/02/2022 reageert WPZ met onderstaande mail:
*Beste,*

*Wij betreuren ten zeerste dat u ons beschuldigd van diefstal. Bij de plaatsbeschrijving op 11/1/2022 is overeengekomen dat u nog 1 dag had om de spullen buiten en de armaturen te verwijderen en de sleutel binnen te brengen op woonpunt. Wij hebben het slot pas veranderd op 14/1/2022, dat gaf u 3 dagen extra, waar u geen gebruik van hebt gemaakt. In bijlage kan u de getekende werkbon terugvinden die u zelf heeft ondertekend. Hier staat duidelijk vermeld dat de lampen nog dienden opgehaald te worden en dat de sleutel op 11/01/2022 op Woonpunt Zennevallei diende binnengebracht te worden. Alsook staat*

*er vermeld dat er buiten nog spullen stonden. Zodra wij alle facturen hebben ontvangen van de werken die zijn uit te voeren te uwen laste, zal u van ons nog een afrekening toegestuurd krijgen. Buiten de afrekening van de huurwaarborg gaan wij ook verder communicatie beëindigen. Met vriendelijke groeten,*

Op 02/02/2022 plaatst mevrouw een zeer negatieve review op ons google profiel.

Geen verdere klachten ontvangen.

### 9/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/01/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende geluidsoverlast veroorzaakt door de onderburen. Onderburen ontvangen veel bezoek, er wordt dan luid gelachen en gepraat. Men hoort dit tot bij de buren. Er is ook een vermoeden dat er iemand blijft slapen. De partner van de veroorzaker van het geluid was even weg wegens een breuk in de relatie. Sinds partner teruggekeerd is in het appartement, is er opnieuw geluidsoverlast en geurhinder afkomstig vanuit het appartement van de onderburen.

De klantendienst voert een onaangekondigd huisbezoek uit op 27/01/2022. Het blijft bij een stoepbezoek. De gang en tuin liggen er niet netjes bij. Het nachtlawaai en afval in de tuin wordt besproken met huurder. Omwille van bepaalde medicatie zou hij zeer diep slapen en bijgevolg niets horen. Het geluid is blijkbaar niet afkomstig van hem, maar van zijn ex-partner die terug is ingetrokken met zijn nieuwe partner. De huurder zal deze klacht bespreken met zijn inwoners. Na het huisbezoek ontvangt WPZ een mail van de begeleidende instantie met melding dat ex-partner en diens nieuwe vriend zich daar ook gedomicilieerd hebben.

Op 15/02/2022 is er een nieuw contact tussen de klager en klantendienst: nog steeds 's nachts veel geluid. Luide stemmen, wat muziek. Buiten hun appartement is dit niet hoorbaar, maar wel in haar appartement. We adviseren mevrouw alvast opnieuw om naar de politie te bellen om deze overlast vast te stellen. Bijkomende melding van vuil achteraan in de tuin.

Op 15/02/2022 was er telefonisch contact tussen de klantendienst en de ex-partner en diens begeleiding. We leggen uit dat meneer nu geen huurder cat. A meer is, maar wel een bijwoner. De klachten omtrent de (nachtelijke) geluidshinder met de buren wordt besproken. Meneer ontwijkt onze vragen hieromtrent.

Ondertussen hebben de huurder en diens begeleiding een ultimatum gesteld tegen wanneer de ex-partner en zijn nieuwe partner uit de woning van de huurder moeten vertrekken. De huurder zelf is ondertussen gehospitaliseerd omwille van het feit dat hij de situatie in zijn woning even niet meer kan dragen.

Na vertrek van de ex-partner (en diens nieuwe partner) uit de woning, keert de rust terug en ontvangt WPZ geen bijkomende klachten meer.

### 10/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/01/2022
Type klacht: Huisvuil

WPZ mocht via schrijven een klacht ontvangen van een huurster betreffende overlast papierafval. Mevrouw klaagt over papier dat al maanden in de trappenhal en onder opening trap ligt.

WPZ voert controle uit en stelt dit vast.
De huurders worden aangeschreven met de vraag het papierafval te verwijderen.
Om reden dat er geen gevolg wordt gegeven aan het verwijderen van het papierafval onder de trap, beslist WPZ de opening onder de trap te laten dicht metsen. Hiervoor wordt opdracht gegeven aan externe partner die deze werken ook uitvoert.

### 11/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 30/01/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een buurman. Sinds enkele maanden wordt mevrouw constant lastiggevallen door een koppel dat bij haar buurman onwettig is ingetrokken. Dit koppel beschikt niet over een sleutel van het appartement en belt steeds bij mevrouw aan om hun binnen te laten. Ook is er overlast van ruzie en geschreeuw. 3 weken voor deze klacht, heeft mevrouw haar buurman hierover aangesproken. De buurman zei haar dat ze de volgende dag zouden vertrekken, maar wonen er nog steeds.

Het gaat hier om een koppel (ex-huurders van WPZ) dat uit hun woning is gezet. Sindsdien zijn ze ingetrokken bij de buurman van klaagster.

De buurman werd intussen uit huis gezet wegens huurachterstal waardoor ook de overlast stopt.

### 12/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 31/01/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende onterechte beschuldigingen. Mevrouw heeft de politie aan de deur ontvangen wegens beschuldiging van dierenmishandeling. Ook is de politie al aan de deur geweest omdat de hond wat aan het huilen was, om reden dat mevrouw niet thuis aanwezig was. Op 31/01/2022 (bij ontvangst klacht) heeft de politie terug aangebeld bij mevrouw wegens klachten van dierenmishandeling. Mevrouw is het beu en wil zo vlug mogelijk verhuizen.

Op 31/01/2022 sturen wij een mail terug naar mevrouw met de melding dat wij haar mail goed ontvangen hebben en dit registreren als klacht en vragen aan mevrouw wie hiervoor verantwoordelijk is.

Op 06/02/2022 stuurt mevrouw ons een antwoord terug met de melding dat ze niet weet wie de klachten neerlegt. Mevrouw weet niet wie hiervoor verantwoordelijk is, maar heeft wel een vermoeden. De politie is op de hoogte maar kan dit niet aan mevrouw meedelen. De politie bevestigt wel dat het om een buur gaat die in hetzelfde gebouw woont. De politie neemt dit wel verder op omdat het gaat over valse beschuldigingen.

Op 07/02/2022 stuurt WPZ mevrouw onderstaande mail:

*Beste,*

*Zoals telefonisch afgesproken, mag u ons steeds verder op de hoogte houden van het verdere verloop van de klachten die u ontvangt.*

*Verder bezorgen wij u in bijlage een formulier waarmee u eventueel uw woonkeuzes kan uitbreiden om uw kansen op een andere woonst te vergroten. Uw kandidatennummer is: x*

*Via onze site kan u steeds uw plaats op de wachtlijst nagaan: https://www.wpz.be/Ik-wil-huren/Ik-sta-op-de-wachtlijst/Mijn-plaats-op-de-wachtlijst*

*Bijkomend bezorgen wij u nog een infobrochure. ……*

Op 07/06/2022 stuurt mevrouw ons een mail waarin ze melding doet dat er buren rondgaan met een petitie bij de andere bewoners tegen hen om reden dat ze 's nacht teveel lawaai maken. Mevrouw ontkent dit en is de stalking en de leugens over haar en haar gezin beu.

Vermoedelijk speelt de burenruzie die aan de gang is tussen de klager en haar bovenbuurvrouw. We verwijzen naar klacht nr. 30.

### 13/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 08/02/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw betreffende rommel in de gang naar de kelders. Ook is mevrouw uitgegleden over een plas urine van een hond en heeft zich daarbij flink bezeerd.

Als gevolg van verdere klachten (zie klacht nr. 70 en 78) betreffende rommel en om de rommel in de kelders enigszins te beperken heeft WPZ de nissen onder de trappen in de ondergrondse garage laten dichttimmeren door externe partner. De evolutie rond sluikstorten wordt verder opgevolgd.

Voor de klacht over de hondenuitwerpselen, verwijzen we naar klacht nr. 4.

### 14/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/02/2022
Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende vandalisme. Er is graffiti op zijn garagepoort gespoten en vraagt aan WPZ de graffiti te verwijderen. Mijnheer heeft klacht neergelegd bij de politie tegen onbekenden en maakt ons op 25/02/2022 PV van de politie over.

Diezelfde dag geeft WPZ opdracht aan externe partner om de graffiti te verwijderen, die deze werken ook uitvoert.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## 15/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/02/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende geurhinder door drugsgebruik. Mevrouw laat weten dat het in de gang op het 2de verdiep regelmatig ruikt naar drugs en deelt ook de naam van de buur mee wie hiervoor verantwoordelijk is. Ook op het eerste verdiep zou het regelmatig naar drugs ruiken, maar mevrouw weet niet wie hiervoor verantwoordelijk is.

De buurvrouw over wie huurster klaagt werd opgevolgd voor een ander aspect. Ook zij beweerden dat het er regelmatig naar drugs zou ruiken. Er kon niet worden vastgesteld van waar het probleem komt.
Na deze klacht zijn er geen nieuwe meldingen meer geweest. Ook de conciërge doet geen vaststellingen bij controles.

De buurvrouw over wie huurster klaagt wordt aangemeld bij het CAW: ze is eenzaam en er zijn immers regelmatig aanvaringen met een aantal buren.

## 16/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/02/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende overlast hond van de buur. De hond zit constant te blaffen zowel overdag als 's avonds na 22u.

*Beste,*

*Bedankt om ons op de hoogte te brengen van de problematiek. We raden u echter aan als er nachtlawaai is of onophoudelijk lawaai van de honden, om de politie te bellen en te vragen een vaststelling te doen. U gaf aan in uw mail om een klacht te gaan indienen bij de politie. Heeft u dat intussen gedaan? Kan u ons daarvan een document, eventueel proces verbaal overmaken?*

*Alvast bedankt voor de info*

Mevrouw laat weten dat ze nog geen contact had opgenomen met de wijkagent wegens ziekte Maar ze zo net wel gebeld heeft naar de politie betreffende luide muziek en geblaf van de hond.

Diezelfde dag verstuurt mevrouw terug een mail met de melding dat ze diezelfde avond opnieuw contact heeft opgenomen met de politie. Toen de politie langs kwam die avond was het stil en kon de politie niets vaststellen van overlast.

WPZ neemt contact op met de wijkagent

*Beste,*

*We kregen klachten van een buurvrouw omtrent nachtlawaai en aanhoudend geblaf van honden van de huurder, [redacted].*

*De buurvrouw liet ons ook weten meldingen gedaan te hebben aan de politie en ook dat ze met de wijkagent zou contact gehad hebben, die haar beloofd zou hebben langs te gaan bij mevrouw [redacted]*

*Is het mogelijk om ons een zicht te geven op de interventies die er voor dit dossier al zijn geweest?*

*Klopt het wat de buurvrouw ons liet weten? Bent u langs geweest bij mevrouw [redacted]? Kan je ons laten weten wat uw bevindingen waren en wat er al dan niet werd afgesproken?*

*Alvast bedankt voor de info*

WPZ ontvangt volgend antwoord van de wijkagent:

*Beste mevrouw,*

*Ik ben op de hoogte gesteld geweest van het probleem en ben al een paar keer langs geweest bij* [redacted] *maar ze was telkens niet thuis. Ik zal trachten haar telefonisch te contacteren.*

*Ik kan maar 1 interventie terugvinden in onze bestanden in verband met geluidsoverlast afkomstig van mevrouw* [redacted]*. Dit betreft de melding van de klaagster,* [redacted]*, op 20/04/2022.*

Een volgende klacht komt binnen in april. Zie klacht nr. 34

### 17/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/02/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een mail van een huurster via de burgemeester. Mevrouw klaagt over afval/voedselresten dat wordt gegooid in de beplanting van het gebouw. Mevrouw vreest dat hier muizen en ratten gaan op afkomen. De burgemeester stelt voor om de rattenvanger van de stad in te schakelen.

Deze klacht sluit aan bij de klachten die we reeds mochten ontvangen in 2021 over leefbaarheid. Wij verwijzen naar onze klachtenrapportage 2021. Klachten nr. 12 – 16 – 20 – 59 – 60 -95 – 96 en 104. Ook verwijzen we naar klachten nr. 2, 3, 4 en 13 in deze rapportage.

WPZ voert na ontvangst van deze klacht controle uit en stelt voedselresten vast in de beplanting vooraan het gebouw. De klacht wordt mee opgenomen in het dagelijks overlegmoment met de dienst Patrimonium. De huurders van het appartementsgebouw worden hierover aangeschreven.

WPZ stuurt onderstaand antwoord via mail naar de burgemeester:
*Geachte burgemeester,*

*Hartelijk dank voor uw melding, deze geniet onze volledige aandacht en wordt geregistreerd als klacht. De klantendienst is ook ingelicht ivf van verdere opvolging.*

*Vandaag is een medewerker van de dienst patrimonium langs geweest en heeft etensresten vastgesteld in de beplanting vooraan het gebouw. Achteraan het gebouw werden geen etensresten vastgesteld. De huurders van de Melkerijstraat worden hierover aangeschreven.*

*Dit werd ook opgenomen tijdens het overleg met de dienst patrimonium en is er beslist om momenteel nog geen beroep te doen op de rattenvanger van Halle.*

*Met vriendelijke groeten,*

### 18/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/02/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoner (privé) over zijn buren (huurders van WPZ). Mijnheer heeft klachten over geluidshinder. Lawaai, geklop van deuren, overmatig geschreeuw van familieleden onder mekaar om eender welk uur van de dag en nacht, overdreven geblaf van de hond in de vroege uurtjes en zelfs 's nachts continu.

In het verleden zijn de klagers voor deze klachten al bij de vrederechter gegaan, maar zonder gunstig gevolg. De bewoners zijn ten einde raad. WPZ heeft in het verleden veel bemiddeld. Er wordt aangeraden om politie te verwittigen bij overlast. Er zijn geen meldingen van andere buren.
Sindsdien heeft WPZ heeft geen nieuwe klachten meer ontvangen

### 19/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 01/03/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende aanval door agressieve hond van de buren. Bij het uitlaten van haar hond zijn mevrouw en haar hond zonder enige aanleiding aangevallen door de hond van de buren. De hond van de buren liep zomaar los rond. Mevrouw haar hond heeft haar beschermd en is hierbij verschillende malen gebeten door de hond van de buren. Mevrouw werd meegesleurd in het gevecht en is hierbij ten val gekomen. Haar hond liep verschillende bijtwonden op. De eigenares van de hond heeft volgens mevrouw geen enkele actie ondernomen om haar hond te kalmeren, zij is gewoon naar binnen gegaan alsof er niets aan de hand was en heeft ook geen verontschuldigingen aangeboden. Andere bewoners zijn hiervan getuige en hebben mevrouw ook geholpen. De politie wordt gecontacteerd en er wordt een klacht neergelegd.

Mevrouw bezorgt ons PV en attest van klachtneerlegging, het verslag van de dierenarts en foto's van de bijtwonden bij haar hond.

Mevrouw stelt zich vragen over de veiligheid en welzijn van de bewoners en vraagt aan WPZ verder gevolg. Er wordt telefonisch contact opgenomen met klaagster.
Bij een huisbezoek enige tijd later bij de buren wordt geen hond meer aangetroffen. De hond zou van dochter zijn geweest, die enige maanden later opnieuw verhuisd is. Sindsdien zijn er geen verdere meldingen of klachten meer ontvangen

### 20/ Ontvankelijk–ongegrond/ deels opgelost

Datum: 08/03/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw.

Mevrouw laat weten dat het hele gebouw 's morgens om 06u30 gewekt is door hevig lawaai en een gevecht afkomstig van de bovenburen. Het was alsof ze alles kort en klein aan het slagen waren. Op een zeker moment komen er 2 meisjes naar beneden die roepen 'bel de politie' wat mevrouw ook gedaan heeft. Mevrouw heeft de politie een tweede keer moeten bellen, omdat ze lang wegbleven. De politie is uiteindelijk toegekomen en zijn bij mevrouw gaan aanbellen om te vragen waar de 2 meisjes waren. Ook aan de buurvrouw boven hebben ze gevraagd of de meisjes bij haar zijn. De politie is zelfs niet naar boven gegaan bij de betrokkenen in het appartement om eventuele schade te gaan vaststellen. Mevrouw is zeer ontgoocheld in hun tussenkomst. De buren zijn heel bang geweest.

Op 10/03/2022 stuurt WPZ een mail naar de wijkagent met de vraag of er een PV of interventienummer is en vraagt wat meer informatie op. De politie bezorgt ons het interventienummer op 11/03/2022.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 2 en nr. 27 in deze rapportage.

## 21/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/03/2022
Type klacht: Sluitstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht over sluikstorting in de ondergrondse garage van het gebouw.

WPZ voert controle uit op 11/03/2022 en stelt inderdaad meubels, elektro, afval vast in de ondergrondse garage. De huurders worden hierover aangeschreven, maar niemand geeft hieraan gunstig gevolg. Op 18/03/2022 verwijderd WPZ al de rommel en afval.

Op datum van 13/05/2022 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail over rommel en afval in de ondergrondse garage.

Op 16/06/2022 schrijft WPZ de huurders opnieuw aan
*Beste huurder,*

*Tot onze grote spijt moeten wij vaststellen dat er nog steeds heel wat rommel en afval wordt achtergelaten in de ondergrondse garage van het gebouw. Wij verwijzen naar ons voorgaand schrijven hieromtrent. Dit staat gelijk aan sluikstorten en is een inbreuk op het inwendig reglement. Bovendien is het volgens de algemene richtlijnen van de Stad Halle verplicht om zijn afval te sorteren. U kan uw 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/of afval te verwijderen. U hebt hiervoor de tijd tot vrijdag 01/07/2022.*

*Indien hieraan geen gevolg wordt gegeven zal de rommel en/of afval door Woonpunt Zennevallei of onze externe partner 'Kim Vierendeel' verwijderd worden. De kosten hieraan verbonden zullen worden doorgerekend. Hoe minder afval er aanwezig is, hoe lager de uiteindelijke factuur zal zijn.*

*Wij weten dat veel bewoners van het gebouw de nodige inspanningen doen en zorg besteden aan het samenwonen en de omgeving, waarvoor dank. Niettemin zijn er nog te veel anderen die niet dezelfde inspanningen doen.*

*Wij vragen daarom om in de toekomst extra aandacht te besteden aan de netheid van de garage. Dit zal kosten vermijden. Een propere omgeving is voor iedereen het aangenaamst.*

*Met hoogachting,*

## 22/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 11/03/2022
Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende afval en rommel in de tuin en op het terras van de buren.

WPZ schrijft huurder aan als gevolg van een controle op 11/02/2022 waarin wij de huurder verzoeken de rommel en afval te verwijderen. Dit werd vastgesteld tijdens een interventie bij de buren (de klagers). Aan dit schrijven werd geen gunstig gevolg gegeven. Op datum van 17/03/2022 schrijft WPZ de buren terug aan waarin wij opnieuw verzoeken de rommel en afval te verwijderen.

WPZ voert controle uit op 07/04/2022 en stelt vast de buren terug opnieuw geen gevolg hebben gegeven aan ons schrijven. WPZ spreekt de huurders hierover aan.

Op 27/04/2022 ontvangt WPZ opnieuw een klacht betreffende de afval en rommel in de tuin van de buren. Huurster heeft een rat in haar tuin gezien en zegt dat dit komt door de toestand van de tuin van haar buren. Tevens is er ook wildgroei van brandnetels die zich verder verspreiden in hun tuin wat voor wildgroei en uitslag zorgt.

Op 12/05/2022 ontvangt WPZ opnieuw melding dat de toestand van het terras en de tuin nog steeds hetzelfde is. Op 12/05/2022 worden de buren nogmaals aangeschreven en verzocht om de rommel en onkruid te verwijderen. Sindsdien zijn er geen verdere klachten.

Bij een opvolgingscontrole op 25/01/2023 stelt WPZ vast dat er opnieuw rommel ligt. Klantendienst plant een huisbezoek in en volgt de zaak verder op.

### 23/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 11/03/2022
Type klacht: Vochtproblemen

WPZ ontvangt op bureel een klacht van een huurster betreffende schimmelproblemen in het appartement.

Mevrouw schrijft over aanhoudende schimmel op de muren, meubilair, matrassen, …. Mevrouw is met de kinderen moeten intrekken bij haar moeder om gezondheidsredenen. De vloerverwarming wordt niet meer gebruikt, want volgens mevrouw komt er een slechte geur vrij bij het opzetten van deze verwarming. Momenteel staat er een zetel op de vloerverwarming. De verwarming in de gang wordt wel gebruikt en in de living wordt een mobiele oliebadradiator gebruikt om te verwarmen.

Er werd meermaals aan mevrouw gevraagd ons een kopie van de elektriciteitsafrekening over te maken, zodat we hieruit kunnen vaststellen of er wel wordt verwarmd in het appartement. Mevrouw bevestigt ons niet dat ze ons deze zal overmaken. WPZ mocht deze nooit ontvangen. Er wordt een afspraak gepland met het CAW.

Op 06/04/2022 maakt huurder opnieuw melding betreffende terugkerende schimmelproblemen.
Op 09/04/2022 om 09u45 gaat onze dienst patrimonium langs, maar mocht niet binnen van huurder omdat ze pas wakker was.
Op 18/05/2022 ontvangt WPZ opnieuw melding van huurder betreffende schimmelproblemen. Op 27/05/2022 gaat onze dienst patrimonium langs en stelt vast dat het om condensatieproblemen gaat. Mevrouw moet meer verwarmen en verluchten.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen betreffende schimmelproblemen.

### 24/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 11/03/2022
Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende lange termijn terugbetaling dubbele betaling huur. Huurder betaalt zijn huur en doet daarna onmiddellijk opnieuw een storting op het rekeningnummer van WPZ. De tweede betaling was niet voor WPZ bedoeld en mijnheer neemt contact op met WPZ met de vraag het te veel betaalde bedrag terug te storten.

Historiek:
Op 24/02/2022 betaald huurder zijn huishuur en stort per vergissing een tweede betaling op het rekeningnummer van WPZ.
Op 03/03/2022: Huurder stuurt ons een mail met de melding dat hij het bedrag nog steeds niet heeft ontvangen en vraagt nogmaals het bedrag terug te storten.
Op 03/03/2022: WPZ stuurt antwoord dat het bedrag binnen de week zal teruggestort worden.
Op 11/03/2022: WPZ ontvangt klacht.

WPZ verstuurt op 11/03/2022 volgend antwoord naar mijnheer:
*Beste heer x*

*Onze excuses voor de ontoereikende communicatie. We hadden u inderdaad beter op de hoogte kunnen houden.*

*Wij beseffen dat x euro geen min bedrag is en dat het dus niet eenvoudig is om hier twee weken op te moeten wachten.*

*Ik heb nog eens geïnformeerd bij de dienst boekhouding en het bedrag zou vandaag of volgende week op uw rekening moeten staan.*

*In normale omstandigheden was de betaling sneller gebeurt, maar door onvoorziene familiale redenen is de verantwoordelijke collega al 2 weken afwezig. Vandaar de vertraging.*

*Ik hoop dat dit voorval onze samenwerking niet in het gedrang brengt. Wij appreciëren uw werk altijd ten zeerste. Met vriendelijke groeten*

WPZ mocht geen nieuwe klachten ontvangen.

### 25/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 11/03/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende zware geluidsoverlast afkomstig van de buren. Mijnheer gebruikt elk mooi moment van de dag om buiten, van 11u tot 19u vooraan op het terras houten meubels te bewerken met een machine dat heel veel lawaai maakt. De eerste maanden dachten de buren dat het vanzelf weer zou stoppen, maar spijtig genoeg is dit niet het geval. Mevrouw heeft de buurman hierover al aangesproken maar zonder gunstig gevolg. Vroeger gebeurde dit ook op zondag, maar dit heeft mevrouw in samenwerking met de wijkagent kunnen stopzetten. Mijnheer heeft al gedreigd haar kat te vermoorden. Dit brengt heel veel stress en spanning bij de omwonende met zich mee. Bewoners zijn het kotsbeu en vragen om burenbemiddeling.

Bij nazicht wordt vastgesteld dat mijnheer er niet gedomicilieerd staat. De gezinssamenstelling betstaat uit één vrouw met kind. WPZ doet regelmatig controles in de wijk maar stelt telkens geen geluidsoverlast vast. Mijnheer zou nu zijn activiteiten verderzetten in de garage. Op 20/03/2022 stuurt klaagster ons een mail waarin mevrouw laat weten dat mijnheer zijn garage heeft leeggemaakt om daar verder te werken. Mevrouw laat weten dat dit voor hun beter zou zijn omdat de garage zich 50m verder bevindt en de bewoners zo minder last zullen ondervinden.

Op 24/04/2022 ontvangt WPZ opnieuw een mail van huurster. Mijnheer is ondanks de verwittigingen van de politie terug begonnen met de geluidsoverlast. Luide muziek, snoeien van haag. Mevrouw heeft er een probleem mee dat dit gebeurt op een zonnige zondagnamiddag. De geluidsoverlast heeft heel de namiddag geduurd. Op 24/05/2022 gaan WPZ en de wijkagent langs bij de huurder. Er wordt nazicht gedaan en de huurder wordt gewezen op de klachten i.v.m. geluidsoverlast en bijwoning van meneer. De huurder bevestigt ons geen bijwoont. Na passage van WPZ in april ontvingen wij geen bijkomende klachten meer.

## 26/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/03/2022
Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende verstopping van de riolering van het gebouw met wateroverlast aan 3 kelders tot gevolg. Lek aan de digitale teller en vraag om huisnummers op de nieuwe digitale watermeters te plaatsen.

Op 14/03/2022 voert WPZ een controle uit en stelt een verstopping vast en plant op 15/03/2022 in de vroege ochtend een ontstopping in. Tijdens deze ontstopping zijn hygiënische doekjes vastgesteld in de riolering wat de oorzaak is van de verstopping. Op 16/03/2022 worden de kelders opgekuist.

Het lek aan de digitale waterteller wordt opgelost door onze externe partner. De huisnummers worden op de nieuwe digitale tellers gekleefd.
Op 15/03/2022 stuurt WPZ volgend antwoord aan mevrouw:
*Eerst en vooral onze excuses voor het onbeantwoord blijven van uw voorgaande mail.*

*Bij deze willen wij u meedelen dat de ontstopping vandaag is uitgevoerd en de verstopping is opgelost.*

*De kelders worden morgen in de voormiddag gekuist.*

Op 21/03/2022 stuurt WPZ volgend antwoord aan mevrouw:
*Geachte,*

*Bij deze kunnen wij u meedelen dat de watertellers allemaal genummerd zijn. Zie foto in bijlage.*

*Wat betreft het lek aan de digitale teller, komt de firma x vandaag nog langs om deze te herstellen.*

## 27/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 21/03/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende haar buurman. Mijnheer heeft 's nachts van 01u tot 06u 's morgens heel veel lawaai gemaakt. Hij is samen met een tweede persoon de lift van het gebouw uitgestapt in volle discussie. Achteraf is er een derde persoon toegekomen en de discussie heeft zo een groot deel van de nacht geduurd. Mevrouw kon hierdoor niet slapen.

Er zijn de laatste tijd wat problemen met mijnheer en wij krijgen klachten van overlast, veroorzaakt door mijnheer zelf of door zijn bezoek. Het gaat dan om geruzie en geroep in de gangen, lift en appartement, dit vaak 's nachts. Tijdens een vorige ruzie sneuvelde een binnendeur in zijn appartement.

Op 22/03/2022 stuurt WPZ onderstaande mail naar betrokkene:
*Vorige week kwamen wij bij u langs om verschillende problemen in het gebouw te bespreken. Eén van deze problemen waren de klachten van geluidsoverlast afkomstig uit uw appartement of veroorzaakt in de gemeenschappelijke gangen door uw bezoek. U beloofde ons toen dat de overlast onmiddellijk zou stoppen.*

*Op 21/3/2022, nog geen week na ons bezoek, moeten wij echter vaststellen dat er opnieuw klachten zijn van overlast afkomstig uit uw appartement. In de nacht van 20 op 21 maart werd er door u en uw bezoek hevig ruzie gemaakt in de lift en uw appartement. Dit was hoorbaar in het volledige gebouw.*

*Wij wensen u er bij deze nog een laatste keer op te wijzen dat het uw huurdersplicht is om de rust in het gebouw te respecteren.*

*Indien wij blijven vaststellen dat u overlast veroorzaakt in het gebouw zullen wij ons genoodzaakt zijn een procedure in te leiden tot verbreking van het contract.*

*We hopen uiteraard dat het zo ver niet hoeft te komen en rekenen erop dat u de overlast met onmiddellijk ingang zal stoppen.*

Op 22/03/2022 stuurt WPZ een mail naar de begeleidingsinstantie van mijnheer met de vraag aandacht voor deze overlast.

Op 25/08/2022 en 06/09/2022 kondigt de klantendienst nog huisbezoeken aan bij de huurder voor verdere opvolging. De huurder is niet thuis. Op 08/09/2022 kunnen wij de woning dan bezoeken en stellen wij vast dat er diverse beschadigingen zijn in het appartement die ten laste zijn van de huurder. Een vervolgcontrole van de herstellingen wordt ingepland op 17/01/2023. Opnieuw is de huurder niet aanwezig. Dit zal in 2023 verder opgevolgd worden.

Wij verwijzen naar klacht nr. 2 en nr. 20 in deze rapportage.

### 28/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/03/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurman die steeds de ramen in de gang van het gebouw openzet. Mevrouw voelt haar hierdoor niet meer veilig. Hierdoor blijft haar dochter regelmatig slapen.

Huurders wonen op het eerste verdiep van een appartementsgebouw. Mijnheer doet regelmatig de ramen open omdat ervan bij mevrouw een slechte geur uit het appartement afkomstig is. Woonpunt deelt aan beide huurders duidelijk mee dat het openzetten van de ramen in de gang toegelaten is.

### 29/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/03/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van een bewoner betreffende bewoners in een wijk van WPZ. Bewoners zouden een wagen zonder nummerplaat op hun parking hebben staan en een volle aanhangwagen. Ook nemen ze te pas en te onpas de paaltjes weg om met de wagen tot achter het gebouw te rijden. Klager vraagt of dit kan stoppen.

Het is ons niet duidelijk van wie de klacht afkomstig is. WPZ is al verschillende keren langs geweest voor problemen met een aanhangwagen, maar dit probleem is intussen opgelost. WPZ mocht ook geen nieuwe klachten meer ontvangen.

### 30/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 29/03/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de 2 honden van haar bovenburen. Deze doen hun behoeften op het balkon. De uitwerpselen worden niet opgeruimd en blijven liggen wat veel geuroverlast veroorzaakt. De urine loopt van het balkon naar beneden op hun balkon. Haar man en zoontje waren buiten op het balkon en hebben urine op hen gekregen. Mevrouw vraagt dringend een oplossing voor dit probleem.

Op 31/03/2022 stuurt klaagster ons opnieuw een mail met de vraag of er al nieuws is over de overlast. Mevrouw laat weten dat ze de geuroverlast niet meer aankan. Ook hebben de honden al 2 maal geplast op het balkon en het is nog geen middag.

Op 03/06/2022 ontvangt WPZ opnieuw melding dat de honden van de bovenburen op het balkon hebben geplast. Huurster verstuurt foto's in bijlage van tafel vol urine van de honden.

Op 07/06/2022 voert de politie een huisbezoek aan bij betrokkenen. Tijdens dit huisbezoek wordt bij de bovenburen vastgesteld dat het terras werd proper gemaakt. Huurders hebben een houten plaat aan het schuifraam geplaatst zodat de honden niet meer op het terras kunnen gaan. De politie had op dat moment ook een kort gesprek met de onderburen. Er werd vastgesteld dat de muur boven het schuifraam volledig vuil was (schimmel en kalkafzetting). Volgens de onderburen komt dit door de grote hoeveelheid urine door de honden van de bovenbuur. Politie heeft de bovenburen aangespoord om rekening te houden met de onderburen, het terras proper te houden en regelmatig de honden uit te laten.

Op 21/08/2022 ontvangt WPZ opnieuw een mail met foto's in bijlage.
Het was een tijdje geleden dat de bovenbuur haar honden terug buiten liet op het balkon. Mevrouw had allemaal nieuwe spullen gekocht, waaronder een tafeltje en 4 stoelen en een zandbakje voor haar zoontje. Mevrouw hing haar kleren terug buiten. Vandaag heeft mevrouw opnieuw een plas urine zien neervallen op haar balkon. De kleren en het zandbakje van haar zoontje zijn onder geplast. Mevrouw wil dat dit stopt. Op de foto's is duidelijk urine te zien op de ramen en het balkon en de aanwezigheid van de honden op het balkon van de bovenbuur.

Op 06/09/2022 ontvangt WPZ een mail van de wijkagent betreffende de klachten. Mevrouw heeft opnieuw laten weten dat de honden van de bovenbuur terug hun behoeften doen op het terras en dat de stank niet meer te harden is. Ook loopt de urine door de planken van het terras naar de benedenverdieping. De hond zit ook constant te huilen. Het terras van de bovenbuur begint ook al te lijken op een containerpark. De wijkagent vraagt of er vanuit WPZ een schrijven kan verstuurd worden of opnieuw een huisbezoek in te plannen.

Op 12/09/2022 bespreekt WPZ de problemen die zich stellen bij de huurder met de advocate i.v.m. gebrekkig onderhoud van terras, dieren die overlast veroorzaken voor buren (uitwerpselen die doorsijpelen via terras), het feit dat ze haar voordeur dient te repareren, het feit dat ze de verkeerde HP betaald heeft voor 09). Vorig jaar (2021) was er reeds een bemiddeling tussen mevrouw en onderburen via vrederechter.
Van juni '22 tot 13/9/22: 5 huisbezoeken aangevraagd/ data voorgesteld door WPZ: steeds geannuleerd door huurder, sollicitatie, ziektebriefjes, werken, …. (Op 14/6, 21/6, 1/9, 6/9, 13/9). Eén onaangekondigd bezoek: 22/8: vaststelling: honden die binnen-buiten lopen en hondendrollen op de terrasplanken. We geraken de woning niet binnen. Het huisbezoek van 13/09 wordt geannuleerd omwille van ziekte + ziektebriefje voor de hele week. Huurder meldt ons vanaf oktober thuis te zijn in zwangerschapsverlof en dat we vanaf oktober een datum mogen voorstellen. *De onderburen hebben geen genot meer van hun terras (propere was buitenhangen, zandbak, tafel, stoelen, …) alles moet eraan geloven. De huurder beantwoord de telefonische oproepen van WPZ niet. Voicemail kan niet ingesproken worden. De huurder werd in het verleden reeds aangebeld bij BAZ-team en het dossier werd redelijk snel weer afgesloten. Enkel via mail kunnen we de huurder, beperkt, contacteren. Ze is niet in staat om haar terras te onderhouden, noch om het ordelijk te houden. Er staat enorm veel gerief op en het oogt absoluut niet meer ordelijk. Het is niet toegelaten (regelement van inwendige orde) dat huisdieren overlast veroorzaken voor de medebewoners of de buurt, maar dit is hier wel heel duidelijk en al meermaals het*

*geval. Ook de huishuur vormt wederkerend een struikelpunt. Vermoedelijk heeft de huurder haar huurprijs nog niet gewijzigd na onze brief i.v.m. de huurprijswijziging vanaf 01/09. Voordeur werd ingetrapt door haar vriendje. We ontvingen een PV (mail in bijlage) van de huurder met haar verklaring bij de politie. Het gaat om glasbreuk dat de huurder zelf dient te herstellen. In bijlage: reglement van inwendige orde: waarin staat dat de huurder glasbreuk zelf dient te herstellen. We kunnen niet bellen met de huurder. Als we vragen of ze ander nummer heeft? Geen antwoord per mail. Op vragen zoals: of ze al iets heeft kunnen doen aan het probleem met de honden, komt per mail geen antwoord. Wijkagent kan soms met haar spreken, maar de laatste tijd blijkbaar ook niet want hij richt zich tot ons.*

*Bijwoonst: vriendje: huurder melde in het verleden steeds dat hij er niet woonde. Hier hebben wij twijfels over. In 2021 werd er nog een minnelijke verzoeningspoging georganiseerd tussen* [redacted] *en de fam.* [redacted].

*De politie kan soms met haar spreken en heeft toen (voorjaar) na overleg met haar bekomen dat er een plank in het vensterraam geplaatst wordt, zodat de honden niet meer op het terras kunnen. In de zomermaanden terug zelfde problemen.*

*Op 12/09/2022 hebben we de huurder terug aangemeld bij het XX-team (begeleidende instantie) omwille van wederkerende overlast door haar huisdieren, het niet kunnen onderhouden van het terras en het feit dat we niet in de woning binnen geraken. Een gezamenlijk huisbezoek wordt ingepland.*

Onze advocate stelt ons voor een ingebrekestelling te versturen en bij gebreke aan gevolg aan het huisbezoek een verzoekschrift neer te leggen waarbij dan kan worden aangedrongen op een plaatsbezoek in aanwezigheid van de vrederechter.

Op 11/10/2022 stuurt huurster opnieuw een mail met foto's in bijlage. De honden doen opnieuw hun behoeften op het balkon. Mevrouw schrijft dat het een tijdje in orde was, maar dat het opnieuw begint. Bovenbuurvrouw ging een paar dagen gelegen met de honden naar buiten, maar dit ziet ze weer niet meer gebeuren en laat de honden opnieuw hun behoeften doen op het terras. Mevrouw verwittigt de wijkagent.

Op 12/10/2022 stuurt huurster ons een mail, waarin ze bevestigt contact te hebben opgenomen met de wijkagent en klacht heeft neergelegd.

Op 20/10/2022 gaat WPZ samen met XX-team (begeleidende instantie) op bezoek bij de bovenbuurvrouw (met de honden). De vaststellingen worden schriftelijk bevestigd en er wordt verwezen naar de huurdersverplichtingen.

Op 08/11/2022 gaat WPZ samen met BAZ-team op bezoek bij mevrouw. Er wordt gevraagd ons verder op de hoogte te houden, geen confrontatie aan te gaan met de bovenbuur en de kans te geven aan het BAZ-team om de zaak verder op te volgen. De situatie wordt verder geëvalueerd

### 31/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/04/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van twee huurders betreffende geluidsoverlast afkomstig van de buurvrouw. De geluidoverlast gaat over boren in de muren 's avonds tussen 22u en 22u30. Dit zou al een paar keren gebeurd zijn steeds rond hetzelfde tijdstip. Ook woont de vriend van de buurvrouw in het appartement. Er is al post van hem toegekomen dat per vergissing in de klagers hun brievenbus werd gestoken door de postbode met vermelding 'tijdelijk adres'.
Klagers versturen ons in bijlage ook een bewijs van een telefoongesprek om 22u08 waarin de buurvrouw haar beklag doet over de geluidsoverlast. Dit gesprek heeft 01u 9min 31 sec geduurd. De andere buren durven niets te zeggen over de geluidsoverlast omdat ze bang zijn van de ouders van de buurvrouw. Deze zouden klaagster al bedreigd hebben.

In mei wordt het dossier besproken op een overleg met de wijkagenten. De politie bevestigt dat mevrouw een vriend heeft, maar dat ze niet kunnen spreken van effectieve bijwoning. Het zou eerder een latrelatie zijn. Ze zullen de situatie verder blijven opvolgen.
Er worden ook verschillende afspraken voor een huisbezoek gemaakt. Uiteindelijk kan deze maar doorgaan op 09/08/2022. Mevrouw vindt de klacht omtrent lawaai onterecht. Ze geeft wel toe dat haar vriend af en toe bleef overnachten. Intussen zou de relatie wel verbroken zijn.
Sindsdien zijn er geen nieuwe klachten meer gekomen.

### 32/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 05/04/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de buurvrouw haar elektrische verwarming dat lawaai maakt. Huurder heeft hiervan last en dit verstoort zijn nachtrust.

Gaat om de vloerverwarming die vervangen wordt door een verwarming aan de muur. Hiervoor werd reeds opdracht gegeven aan externe partner die deze werken ook uitvoert. Geen klachten meer ontvangen.

### 33/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 05/04/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van de zoon van huurders betreffende de woning waarin zijn ouders wonen. Dit gaat al om een oudere woning in de wijk die tot op heden nog niet gerenoveerd is. Mijnheer stuurt ons de mail omdat de medische toestand van zijn moeder het niet meer toelaat om in een zitbad te stappen.

WPZ geeft deze klacht over aan de Klantendienst voor verdere opvolging en stuurt op 06/04/2022 onderstaand antwoord:
*Beste,*

*We vinden het spijtig te vernemen dat de medische toestand van uw ouders het niet meer toelaat te douchen. De douche kan echter niet worden vervangen.*

*Uw ouders staan intussen wel ingeschreven op de wachtlijst om te muteren.*

*Ze staan momenteel ingeschreven voor een appartement met 2 kamers in x, om vlugger een aanbod te krijgen is het wenselijk zich ook in te schrijven voor een appartement met 1 kamer.*

*De actualisatie is net begonnen, misschien kregen ze de formulieren net toegestuurd, hierop kan de keuze worden uitgebreid. Wanneer een geneesheer-specialist dit attesteert, kunnen ze zich ook inschrijven voor een aangepast appartement. In tussentijd is het misschien wenselijk zich te behelpen met aangepaste hulpmiddelen, meer info vindt u hieromtrent in o.a. thuiszorgwinkels. Uw dokter zal u hier zeker kunnen bij helpen.*

*Vergeet de actualisatie zeker niet in te vullen en ons tijdig te bezorgen, wanneer er vragen zijn kan u ons hierover contacteren.*

Een mutatie lijkt ons hier aangeraden. Het appartement is opgenomen in de renovatieplanning om volledig te worden gerenoveerd en de huurders dan het appartement zullen moeten verlaten. In tussentijd geeft WPZ de huurders wel de toelating om een inloopdouche te plaatsen.

Geen verdere klachten ontvangen.

### 34/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 11/04/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de honden van haar buurvrouw. Deze hebben onophoudelijk zitten blaffen van 15u in de namiddag tot voorbij middernacht. Mevrouw gaat ook een klacht indienen bij de politie.

De politie ging langs bij mevrouw en sindsdien zijn er geen nieuwe klachten meer binnengekomen.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 16 in deze rapportage.

### 35/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 11/04/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van de begeleidende dienst van huurders. Deze huurders wonen in een appartementencomplex van WPZ en hebben klacht overgemaakt betreffende nachtelijk geluidsoverlast afkomstig van de bovenburen. De huurders hebben reeds klacht overgemaakt aan de politie maar krijgen geen gehoor bij de politie. De begeleiding vraagt aan WPZ of wij hierover reeds klachten mochten ontvangen van andere bewoners. WPZ mocht wel klachten ontvangen over de klagers zelf. Deze gaan dan over luide muziek op het balkon en luidruchtige geslachtsgemeenschap..

WPZ stuurt op 12/04/2022 onderstaand antwoord naar begeleidende dienst:
*Hallo x,*

*Wij krijgen geen klachten van de andere buren op dit moment.*

*In het verleden waar er wel is klachten over een buur maar deze zijn ondertussen gestopt.*

*Kan x ook aangeven over welke buren het juist gaat en welke geluid ze dan horen? (Muziek, tv, geruzie, stoelen die schuiven,)*

*Wel kregen wij vorige week opnieuw klachten over x en x.*

*Het gaat dan over de muziek op het balkon die zeer luid staat en nogal luidruchtige geslachtsgemeenschap tussen x en x.*

*Ik ben ook bezig aan mijn laatste week wij Woonpunt. Er is reeds een vervanger aangeworven maar die zal wat later starten. Indien er in tussentijd vragen zijn kunnen jullie best contact opnemen via klantendienst@wpz.be*

*Mijn collega's zijn ook op de hoogte van het dossier.*

Het gezin is gekend bij WPZ en waren reeds huurder op 2 andere adressen. Er waren toen ook vaak klachten tegenover hen en nadien werden er klachten geuit van hen tegenover de buren. Ze beweren ook dat er bij hen wordt ingebroken, maar er zijn geen inbraaksporen. Ze doen ook geen melding bij de politie. Ze verwachten dat woonpunt actie onderneemt, maar gezien het niet gekend is wie klachtenbriefjes schrijft, wie "inbreekt" lijkt ons dit moeilijk. Ze verwachten ook dat we een ander slot plaatsten. We bevestigen dat zij dit kunnen aanvragen op hun kosten. Ze willen absoluut verhuizen en Woonpunt heeft het gevoel dat ze de burenruzies, klachten aangrijpen om voorrang te krijgen. We bevestigen dit alles aan de begeleidende dienst die het ook samen met beide huurders verder opvolgt.

### 36/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 12/04/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende geluidsoverlast veroorzaakt door de bovenburen. Deze maken dag en nacht lawaai. Er wordt met de bal gespeeld binnen in het appartement. Er wordt met de bal tegen de muren, radiatoren en borstwering van het balkon geschopt en er wordt met de bal op de grond gebonsd. Deze geluiden duren bijna elke dag tot 22u30 en soms zelfs tot 23u30. Mevrouw zegt dat ze al maanden niet heeft kunnen slapen hierdoor. Mevrouw heeft haar bovenbuurvrouw hierover al aangesproken, zowel schriftelijk als monding zonder gunstig gevolg. Mevrouw heeft dan uiteindelijk contact opgenomen met de wijkagent.

Reactie van bovenbuurvrouw:
Mevrouw reageert dat het ligt aan de slechte isolatie van het plafond en dit niet haar schuld is. Ze geeft toe dat haar zoon 's nachts met de bal speelt en de tijd niet altijd in het oog heeft. Ook speelt haar zoon geregeld op het balkon met de bal. Mevrouw had 2 weken bezoek van haar broers en zussen. Dus volgens haar is het normaal dat er meer lawaai was.

De wijkagent wordt verwittigd en gaat het gezin hierover aanspreken. Ook het OCMW, waar het gezin in begeleiding is, wordt verwittigd. De begeleidingsinstantie geeft aan dit verder op te nemen met hen.

### 37/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 12/04/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders wonende in een appartementencomplex. Ze hebben een anonieme dreigbrief ontvangen waarin staat 'trap het af'. Er werd ook op hun inkomdeur geschreven. Huurders voelen zich niet meer veilig en willen verhuizen en eisen hun huurwaarborg terug.
WPZ heeft de huurders aangeraden de politie te contacteren.

Op datum van 25/04/2022 ontvangt WPZ opnieuw een mail van deze huurders betreffende de bovenbuurvrouw die haar beklag heeft gedaan omdat ze met de deuren slaan. Klagers zijn het beu en zeggen dat het moet stoppen met de klachten tegen hen.

Er wordt telefonisch contact opgenomen met de klager en ook met de huurder van de x verdieping van wie er ook al klachten kwamen in het verleden door andere huurders. Deze huurder werd ook aangemeld bij het BAZ-team, waar de begeleiding weliswaar is afgerond, maar wordt wel nog verder opgevolgd door het CAW.
Wij verwijzen naar klacht nr. 35 in deze rapportage.

### 38/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/04/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van een huurder van een appartementencomplex betreffende een buurman die in dronken toestand uit de gemeenschappelijke gang is gezet. Hij was in het gezelschap van een andere dronken man. Er ligt alcohol op de grond van de gang. Mijnheer laat weten dat er permanent vijf of meer personen verblijven in het appartement van de buurman. Er wordt heel vaak een drugsgeur waargenomen in de gang en er loopt voortdurend volk binnen en buiten. Er wordt ook enorm veel stank waargenomen aan de inkomdeur van het appartement.
Op 21/04/2022 neemt WPZ contact op met de begeleidingsinstantie van de huurder met de vraag of zij weet hebben over de toestand van het appartement, of er samen eens langs te gaan om de toestand te gaan bekijken.
Op 29/04/2022 laat de begeleidingsinstantie ons weten dat mijnheer normaal gezien in zijn appartement zou verblijven. In afwachting van het KBM (kamer ter bescherming van de maatschappij) besluit vinden er geen huisbezoeken meer plaats, maar wordt mijnheer wel opgevolgd door justitie assistent en heeft maandelijks een afspraak in het ziekenhuis. Er wordt beloofd de bezorgdheden te bespreken.

Op 30/05/2022 laat begeleidingsinstantie weten dat het volgens de dokter niet veilig is om momenteel op huisbezoek te gaan. Er wordt wel gekeken naar wat wel de mogelijke stappen zouden zijn. Justitie assistent heeft nog niet gereageerd op de mail die begeleidingsinstantie heeft verstuurd. Momenteel is hun advies om bij klachten de politie te contacteren.

Op 08/06/2022 informeert WPZ toch naar de mogelijkheid om als verhuurder de woning te gaan bezichtigen omtrent de woonzorg.

Op 10/06/2022 laat begeleidingsinstantie weten dat betrokkene in de gevangenis verblijft na recente incidenten.
Wij verwijzen naar klacht nr. 57 in deze rapportage.

### 39/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 22/04/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van de politie betreffende huurders in een wijk die voor heel wat overlast zorgen. De buurt zou heel angstig zijn.

WPZ neemt telefonisch contact op met de huurders die voor de overlast zorgen. Huurders laten weten dat er spanningen zijn met één buur. Mevrouw zou hierover een mail sturen naar begeleidingsinstantie om deze zaak te bespreken. Verder liet mevrouw weten dat er een incident is geweest in de wijk met een persoon die niet in de wijk zou wonen en zouden hiervoor klacht ingediend hebben bij de politie.

Er wordt een overleg gepland tussen de politie en WPZ. De politie laat weten dat er een klacht loopt tegen meneer. Ook de partner van meneer zou klacht tegen hem neergelegd hebben, maar daaropvolgend de klacht opnieuw ingetrokken hebben. De zaak wordt besproken met het CAW, met wie

bij de start van de huurovereenkomst een begeleidingsovereenkomst werd ondertekend. Er wordt een gezamenlijk huisbezoek uitgevoerd door WPZ en de begeleidende instantie en de aspecten van de overeenkomst worden overlopen.
Er is periodiek overleg met het CAW Er zijn nog een aantal kleine incidenten. Maar sinds oktober 2022 zijn er geen nieuwe meldingen meer. Contact met de wijkagent bevestigt dat het reeds enige tijd rustig is in de wijk. Het gezin blijft in begeleiding bij het CAW.

### 40/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/04/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende het gebrek van woonzorg bij haar buurman. Sinds een klein jaar is het een stort buiten in de tuin van het appartement. De buurman woont er al 5 jaar en volgens mevrouw zou de buurman nog nooit binnen of buiten gepoetst hebben. De buurman zou ook nog nooit een vuilniszak hebben buitengezet. Als de buurman de deur van het appartement opent, is er enorme geuroverlast in de trappenhal van het gebouw.
WPZ neemt contact op met de begeleidingsdiensten van mijnheer.

WPZ krijgt volgende reactie van begeleiding:

*Mijnheer is nog steeds in begeleiding. Het klopt dat het de laatste maand opnieuw slecht met hem gaat. Hierdoor heeft hij geen energie om zijn appartement te poetsen. De voorbije weken ben ik wekelijks op huisbezoek geweest. Telkens voer ik een gesprek rond het onderhoud van zijn appartement. Hij is vorige week wel gestart met wat op te ruimen. Deze keer is het wel minder erg dan de vorige keer. Ik kan nam dinsdag contact op met x van het BAZ-team om het probleem te bespreken. Zij zal volgende week woensdag bij hem langsgaan.*

WPZ plant ook een gezamenlijk huisbezoek met het BAZ-team.
Het BAZ-team kan uiteindelijk niet aanwezig zijn, maar het huisbezoek gaat toch door. Op het terras staan geen vuilniszakken meer, maar wel liggen er sigarettenpeuken. Er wordt gevraagd om dit op te ruimen en het terras te blijven onderhouden. De begeleidster van het BAZ-team wordt in kennis gesteld en volgt dit verder op. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 41/ Ontvankelijk–deels gegrond/ deels opgelost

Datum: 28/04/2022
Type klacht: Vocht

WPZ-ontvangt een klacht op bureel van huurders betreffende vocht in de woning. Huurders zijn verplicht geherhuisvest als gevolg van een grondige renovatieplanning. In de woning waar ze zijn ingetrokken zou er overlast zijn van vocht in de slaapkamers. Huurders laten ook weten dat ze opnieuw willen verhuizen.

Op 03/03/2022 deed mevrouw melding van vocht. Onze dienst patrimonium is langs geweest op 07/03/2022 en stelde toen vast dat dit ging om condensatievorming op de ramen. Op 17/03/2022 ontvangt WPZ opnieuw melding van vochtproblemen. Op 24/03/2022 wordt opdracht gegeven aan de dakwerker om herstellingen aan het dak uit te voeren. Op 28/04/2022 ontvangt WPZ klacht. De opdracht aan de dakwerker wordt opnieuw overgemaakt en gevraagd hier zo vlug mogelijk gevolg aan te geven. Dakwerker voert deze werken uit. WPZ gaat op 30/06/2022 langs voor opmeten van vocht en er wordt 10,4 % vocht gemeten in de slaapkamer. Huurder vraagt naar nieuwe ramen. Er wordt opdracht gegeven aan schrijnwerker voor herstelling van het raam. De condens/vocht is vooral te wijten aan een koude brug en er wordt opdracht gegeven aan schrijnwerker om gyprocplaten met isolatie te plaatsen in de slaapkamers aan koude brug. Huurster gaat hiermee niet akkoord als oplossing, mevrouw wilt

verhuizen. WPZ maakt haar duidelijk dat dit niet zomaar kan en een oplossing wil bieden. Wordt verder opgevolgd.

### 42/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/05/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurders betreffende de hond van de buurvrouw. Op 26/04/2022 is haar zoon gebeten net boven de heup door de hond. De politie werd gecontacteerd en er werd klacht neergelegd.

Haar zoon was buiten aan het spelen met een vriendje. Op een gegeven moment komt de hond aangelopen. Haar zoon liep weg maar werd door de hond ingehaald. De eigenaars van de hond probeerden de hond nog te pakken, maar dit lukte niet. Haar zoon werd gebeten in zijn rechterzij. Mevrouw belt onmiddellijk de politie die ter plaatse komen. Mevrouw gaat met haar zoon naar het ziekenhuis waar een medisch attest van de verwoning wordt opgemaakt. Mevrouw moet met haar zoon naar de psycholoog omdat hij bang is, heeft nachtmerries en durft niet meer naar buiten gaan.

Ook klaagt mevrouw over de zoon van de buurvrouw. De buurjongen snijdt de vuilniszakken open, valt de buren en andere kinderen in de wijk lastig (op garagedeur van de buren kloppen, bloemen uittrekken, belletje trek, pesterijen, …). Ook bekladt hij de wagen van mevrouw en haar man met wc-papier en modder. Elke dag moeten mevrouw en haar man 15 min de vuiligheid van de wagen wassen alvorens ze kunnen vertrekken naar het werk. Hiervoor werd ook reeds klacht neergelegd bij de politie en PV opgesteld. Mevrouw en haar man hebben de moeder hierover al aangesproken. De moeder maakt zich dan boos op de jongen maar de situatie blijft onveranderd. Huurders hebben geen idee waarom de jongen zo reageert naar hen toe. Ze hebben de jongen hierover al aangesproken maar hij kan hierop dan niet reageren. De kinderen van de buren zijn ook veel alleen thuis. Mevrouw meldt dat haar kinderen alsook veel buren niet meer buiten durven komen omdat ze bang zijn van de buurjongen en de hond.

WPZ contacteert de politie en plant onmiddellijk een huisbezoek in. Op 10/05/2022 gaat WPZ langs. Ook de politie en dierenwelzijn gaan die dag langs. Sociale politie is bezig met de zaak rond de kinderen.

Tijdens het huisbezoek worden de klachten besproken en wordt ook een gebrek aan woonzorg in de woning en de tuin vastgesteld. Mevrouw meldt dat haar zoon problemen heeft en hierdoor heel impulsief is en woede-uitbarstingen heeft. Er zouden volgens mevrouw nog veel andere dingen gebeuren in de wijk door andere jongeren, waarbij haar zoon niet altijd betrokken zou zijn. De zus van de jongen bevestigt dit ook. Het incident met de hond wordt ook besproken en mevrouw minimaliseert dit voorval omdat er volgens haar geen bloed was. De hond was die dag uitzonderlijk alleen thuis, samen met haar zoon, om reden dat ze met haar dochter naar het ziekenhuis moest. Mevrouw beweert dat de buurjongen die gebeten werd, voortdurend met zijn bal tegen de omheining aan het sjotten was. Hierdoor is de hond zeer wild geworden en ontsnapt. De politie komt ook ter plaatse tijdens het huisbezoek voor het onderzoek rond dierenwelzijn. Er wordt onder meer ook gesproken over een gebroken poot. Volgens de huurder gaat dit over een voorval van vorig jaar en bezorgt de politie de gegevens van de dierenarts. Dit wordt verder opgevolgd en nieuwe afspraken worden ingepland in functie van woonzorg. De huurder onderneemt actie en is aangemeld bij diverse instanties voor hulpverlening voor de zoon op te starten.

Politie bevestigt ons dat er sinds het najaar 2021 heel wat problemen zijn met het rebelse gedrag van een aantal jongeren in de wijk, waaronder de buurjonen van klaagster, die zeer rebels is momenteel. De klachten blijven zich opstapelen en momenteel bekijkt de politie een aantal mogelijke maatregelen. De situatie in de wijk dient op korte termijn aangepakt te worden zowel door de diensten van de politie als door WPZ, want de kans bestaat dat het volledig zal ontsporen. Op 17/05/2022 is er een overleg

ingepland met de wijkwerking om de problemen in de wijk te bespreken. Op 02/08/2022 gaat de klantendienst opnieuw langs bij het gezin voor verdere opvolging i.v.m. de hond en de woonzorg.

Wij verwijzen naar klacht nr. 87 in deze rapportage.

### 43/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/05/2022
Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende het sluikstorten rond de omgeving van de Molokcontainers. WPZ maakt de klacht over aan het gemeentebestuur die dit verder opvolgen.

Dit gaat om Molokcontainers waar veel overlast is van sluikstorting en onterecht gebruik van de containers door niet bewoners van de wijk (sleutels worden doorgegeven). Het gemeentebestuur heeft daarom beslist om de containers te verwijderen en over te gaan tot huisvuilophaling met gemeentelijke afvalzakken. Rond deze beslissing heeft er een overleg plaatsgevonden in het gemeentebestuur samen met WPZ.

De Molokcontainers worden definitief verwijderd door de gemeente en dit vanaf 01/06/2022. Dit omwille van de problematiek rond sluikstorten en de bewoners aan te moedigen hun huishoudelijk afval meer te gaan sorteren.

Vanaf 01/06/2022 moeten de huurders gemeentelijke afvalzakken gebruiken voor al hun huishoudelijk afval. Deze worden opgehaald door de ophaaldiensten volgens de richtlijnen van de gemeente.

De huurders ontvangen vanuit de gemeente een gratis startpakket met afvalzakken en dit volgens het aantal inwoners per adres. WPZ bezorgt de gemeente een lijst van het aantal inwoners per adres, zodat de gemeente hun pakketten kan samenstellen. Deze pakketten worden door de gemeente per post verstuurd naar de huurders. Bij een aantal woningen (paviljoentjes) zal de gemeente deze persoonlijk gaan bezorgen en hun duidelijk maken waar ze juist verwacht worden hun vuilniszakken buiten te zetten. De huurders kunnen ook altijd terecht bij de gemeente voor de aankoop van afvalzakken. Om de kosten wat te drukken, kunnen deze per stuk worden aangekocht.

De huurders dienen hun Moloksleutel terug aan WPZ te overhandigen. Na ontvangst van de sleutel zullen wij de waarborg dat hiervoor betaald werd terugstorten op hun rekening. Dit wordt ook gecommuniceerd in het schrijven vanuit de gemeente.

De huurders ontvangen vanuit de gemeente een schrijven en folder om hen over dit alles te informeren. Indien er vragen binnenkomen mogen we de huurders doorsturen naar de gemeente. We kunnen de huurders wel verwijzen naar de afvalkalender en de recycle!-app die ze gratis kunnen downloaden en installeren op hun Smartphone. Er wordt ook een afvalkalender ter beschikking gelegd aan de balie van WPZ.

WPZ communiceert hierover ook in de ‘Gazet van WPZ’.

### 44/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/05/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar onderburen. Ze wonen er met verschillende mensen en maken heel veel lawaai en laten vuiligheid rondslingeren in de tuin. Ze hebben 2 honden die hun behoeften doen in de tuin en de uitwerpselen worden nooit opgeruimd. Hierdoor ontstaat er enorme geurhinder.

Op 10/05/2022 neemt WPZ telefonisch contact op met klaagster. Er wonen 2 mannen extra bij in de woning en 1 extra hond. Deze hond zit constant te huilen bij afwezigheid van de baasjes. Ze organiseren een BBQ en open houtvuur juist onder het terras van klaagster. Hierdoor vliegen er vuurglinsters tot op haar plastiek tuintafel met schade tot gevolg. Achter de woning buiten staan een matras, een zetel, een bed. Er is veel lawaai, ruzie en muziek.

Op 10/05/2022 gaat WPZ langs in de woning van de onderburen en stelt vast dat niet alleen de huurder daar verblijft, maar nog 3 andere personen. Daarnaast stellen wij vast dat er in de achtertuin afval opgestapeld ligt. Bewindvoering en begeleidende instanties wordt gevraagd wat de intenties zijn van al deze personen die in de woning onwettig verblijven. Op 18/05/2022 ontvangen wij een e-mail met bevestiging van de huurder dat 2 van de bijwoners vertrokken zijn en dat 1 bijwoner zich officieel kenbaar maakt als bijwoner. De nodige documenten worden hiervoor in orde gebracht. Naderhand keert de rust terug in het appartement.

### 45/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/05/2022
Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt een klacht en foto's via mail van een huurster betreffende sluikstorten rond het gebouw. Mevrouw schrijft dat sommige bewoners hun beklag doen over zwarte plastiek afvalzakken zonder naam die worden buitengezet i.p.v. de gemeentelijke afvalzakken, papieren afvalzakken van fastfood slingeren rond, olie van auto's, plastic flessen, enzovoort. De ophaaldiensten nemen de zwarte afvalzakken niet mee en blijven staan. Sommige afvalzakken worden zelfs niet eens dicht gemaakt. Hierdoor ontstaat er een overlast van kraaien die de zakken onderaan stuk trekken om voedsel te vinden. Bewoners zijn bang dat dit ook ratten zal aantrekken. Bewoners vragen meer controle van de parkwachters. Ook klagen de bewoners over hangjongeren die zich amuseren met het leegspuiten van de brandblussers op gevels en voetpaden. Deze brandblussers bevinden zich in de ondergrondse parking. Bewoners vragen zowel aan de gemeente, als aan WPZ om deze problemen aan te pakken en maatregelen te nemen. Klaagster vraagt of er een schrijven kan verstuurd worden naar al de bewoners betreffende het probleem rond het afval.

WPZ verstuurd op 09/05/2022 een schrijven naar al de bewoners.
*Beste huurder,*

*WPZ mocht klachten ontvangen betreffende overlast van rondslingerend afval en sluikstorten. De afvalzakken worden niet op een correcte manier buitengezet. Om die reden worden deze niet meegenomen door de ophaaldiensten en blijven staan. De afvalzakken worden opengescheurd door kraaien en andere dieren, met overlast van rondslingerend afval tot gevolg. Het niet correct aanbieden van uw afval staat gelijk aan sluikstorten en is een inbreuk op het inwendig reglement. Wij vestigen uw aandacht dat het verplicht is uw huishoudelijk afval te sorteren volgens de algemene richtlijnen van de gemeente x. Er dienen huisvuilzakken van de gemeente te worden gebruikt en deze dienen op een correcte wijze en gesloten aangeboden te worden.*

*Plaats je afvalzak goed dicht geknoopt buiten vanaf 18u de dag voor de ophaling en voor 06u de dag zelf. Opgelet, in de zomermaanden kunnen de ophalingen starten om 05u. Indien uw afvalzak niet wordt meegenomen bent u verplicht deze terug binnen te nemen, de inhoud aan te passen en op een correcte wijze bij een eerstvolgende huisvuilophaling op een correcte wijze terug aan te bieden. Wij verwijzen ook naar de Recycle!-app van de gemeente die je gratis kan downloaden en installeren op je smartphone. Hierop kan je alle informatie terugvinden betreffende ophaalmomenten, sorteerinformatie en inzamelpunten.*

*Ook vragen wij iedereen zijn aandacht rond het sluikstorten. Afval hoort thuis in de vuilnisbak. U kan uw afval ook zelf opruimen en het bij de eerstvolgende ophaalbeurt op correcte wijze aan de ophaaldiensten aanbieden, of zelf wegbrengen naar het containerpark. WPZ weet 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. WPZ zal dit uiteraard opvolgen en erop toezien dat iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt. Wij vragen daarom in de toekomst extra aandacht te besteden aan de netheid van de omgeving. Dit zal kosten vermijden. Een propere omgeving is voor iedereen het aangenaamst. Dit schrijven wordt naar al de bewoners verstuurd.*
*Met hoogachting,*

WPZ vraagt interventie aan bij externe partner om de brandblussers na te kijken. Al de brandblussers op 2 na zijn weg of leeggespoten. De brandblussers worden vervangen.

### 46/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 09/05/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende geluidshinder afkomstig van de buur. Klager laat weten dat de kleinzoon bij zijn buurvrouw is gaan inwonen en maakt de hele nacht kabaal en dit tot 's ochtends 06u. Hierdoor kan mijnheer niet slapen. Ook vraagt klager zich af of de kleinzoon er wel reglementair bijwoont.

Later kwam er via buurtbewoners een melding dat er mogelijks een verhuis heeft plaatsgevonden omdat er meubelstukken verhuisd werden. Een van de buurtbewoners meldde dat de wijkagente toen ook in de wijk was. De wijkagente werd gecontacteerd. Zij bevestigt haar aanwezigheid in de wijk op die dag. Zij heeft de 'verhuizers' aangesproken. Het zou geen verhuis geweest zijn, enkel een levering van enkele meubelstukken. Volgens de wijkagente zou bewoner er nog wonen. Een medewerker van Woonpunt is 2x langs geweest, niemand was aanwezig.

Er werd contact opgenomen met de klager. Hij meldt dat de kleinzoon er niet lang gelogeerd heeft en er geen overlast meer is. Hij merkt ook geen bijwoning meer op. WPZ mocht geen nieuwe klachten meer ontvangen.

### 47/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/05/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de buren. De buren hebben een haan en deze houdt mevrouw wakker vanaf 04u 's morgens. Het gekraai duurt bijna de hele voormiddag. Mevrouw is een bejaarde dame met een minder goede gezondheid. Dit gekraai is heel energie slopend en onaangenaam voor mevrouw. Ook 's nachts wordt er heel veel lawaai gemaakt door slaande autodeuren en luidruchtige verhuis. De buren dulden geen opmerkingen en de inwonende neef maakt duidelijk dat niemand zich moet bemoeien met hun zaken. Mevrouw voelt zich hier niet goed bij en heeft al contact opgenomen met de wijkagent.

Op 24/05/2022 gaat WPZ een gesprek aan met de huurder waar de haan zit. De huurder heeft hiervoor alle begrip en zal de haan verwijderen. Zie ook klacht nr. 48.

## 48/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/05/2022
Type klacht: Leefbaarheid

De buren hebben 's avonds en in het weekend steeds een familielid op bezoek. Er wordt geparkeerd met 1 of soms 2 vrachtwagens op parkeerplaatsen voorzien voor auto's. Deze vrachtwagens steken 1,50 meter voorbij deze parkeerplaatsen en beperken de zichtbaarheid. Door gebrek aan zichtbaarheid heeft mevrouw bijna iemand aangereden. Mevrouw reed gelukkig niet snel en kon tijdig remmen.
Op 24/05/2022 stuurt WPZ onderstaande mail naar mevrouw:
*Beste,*

1. *Kan u de nummerplaten doorgeven van de vrachtwagens die hinderlijk zijn voor de vlotte doorgang a.u.b.?*
2. *Over de haan, kan u ons de komende weken op de hoogte houden? De haan zou normaal binnenkort verwijderd worden.*
3. *Over nachtlawaai is het bijkomend ook belangrijk om de wijkpost van de politie op de hoogte te brengen en bij afwezigheid de nummer 101 van de politie. Dit in het kader van vaststellingen. De wijkpost: https://www.politie.be[redacted]. De wijkagent bevestigt dat het belangrijk is dat er melding gemaakt wordt. Daarnaast is WPZ ook graag op de hoogte en mag u ons ook informeren. Is het lawaai 's avonds er nog steeds?*

*Met vriendelijke groeten,*

Op datum van 29/05/2022 ontvangt WPZ reactie van mevrouw. Mevrouw bevestigt ons dat de haan weg is en haar buurvrouw weer rustig kan slapen (zie klacht 47). Mevrouw deelt ons ook de nummerplaten mee van de 2 vrachtwagens. Op 30/05/2022 maakt WPZ de nummerplaten over aan de politie via mail voor verder onderzoek. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## 49/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/05/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de buurman die heel veel geluidsoverlast veroorzaakt. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 25 in deze rapportage.
De buurman heeft op een zondag een hele namiddag heek luide muziek afgespeeld. Mevrouw stuurt ons een opname van de luide muziek door. Mevrouw heeft het heel moeilijk met deze geluidsoverlast en vraagt een oplossing voor het uit de hand loopt.

Wij verwijzen naar klacht nr. 25 in deze rapportage.

WPZ neemt contact op me de politie en vraagt een politieonderzoek naar de bijwoning.
Op 24/05/2022 stuurt WPZ onderstaand antwoorde via mail naar klaagster:
*Beste mevrouw x*

*Woonpunt heeft de diverse problemen opgenomen met de huurder van x. Ook de wijkagent is op de hoogte en heeft hier een actie ondernomen.*

*Mogen wij u vragen om WPZ op de hoogte te houden van de evolutie, wij zijn immers niet voortdurend in de wijk aanwezig? Mogen wij u ook vragen om bij geluidsoverlast de wijkpost van de politie te verwittigen https://www.politie.be/[redacted]*

*Of wanneer zij er niet zijn het nummer 101. Op die manier kunnen er ook vaststellingen gebeuren i.v.m. de geluidsoverlast. Dit is wel belangrijk dat dit gebeurt. Ook de wijkagent beaamt dat dit belangrijk is.*

*Met vriendelijke groeten,*

### 50/ Ontvankelijk- gegrond/ opgelost

Datum: 23/05/2022
Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst. Huurder heeft klachten betreffende herstellingen, namelijk de afwerking van pleisterwerken plafond. Een deel van het pleisterwerk was losgekomen aan het plafond.

*Wij hebben onderstaande melding goed ontvangen en geregistreerd als klacht.*

*Op datum van 12/08/2020 deed mevrouw melding dat een deel van het pleisterwerk van het plafond loskomt. Op datum van 13/08/2020 is onze interne technische dienst langs geweest voor nazicht en heeft vastgesteld dat de afwerking van het pleisterwerk van het plafond gelost is. Er werd aan mevrouw meegedeeld dat er opdracht wordt gegeven aan externe partner om deze herstellingswerken uit te voeren. WPZ heeft dit op 19/08/2020 doorgegeven aan externe partner voor herstelling. Op 27/04/2022 mocht WPZ melding ontvangen van mevrouw dat hier nog geen gevolg aan werd gegeven. Op 28/04/2022 stuurt WPZ de opdracht ter herinnering door aan externe partner. Na ontvangst van onderstaande melding, heeft de verantwoordelijke van onze dienst Patrimonium opnieuw contact opgenomen met de externe partner. Deze heeft ons beloofd hier zo vlug mogelijk het nodige gevolg aan te geven en mevrouw eerstdaags te contacteren om een afspraak te maken. WPZ is zich bewust van de lange herstellingstermijn en deze klacht is dan ook gegrond. Wij hebben vandaag telefonisch contact opgenomen met mevrouw x om dit mee te delen en gevraagd ons te berichten als externe partner met haar contact opneemt. WPZ zal dit nauwgezet opvolgen.*

Externe partner neemt contact op met mevrouw en maakt een afspraak op 13/06/2022. WPZ informeert huurder naar de uitgevoerde werken. Huurder laat weten dat de werken zijn uitgevoerd en zijn zeer tevreden over de herstellingswerken.

Tussen de periode van 12/08/2020 tot 27/04/2022 mocht WPZ geen melding ontvangen van huurder met de vraag naar de herstellingswerken. WPZ is zich bewust van de lange behandeltermijn, maar met meer medewerking van de huurders, zou deze herstelling veel vlugger zijn uitgevoerd.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 51/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/05/2022
Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende het tellerlokaal dat vol rommel staat. Op 31/05/2022 schrijft WPZ de huurders hierover aan en verzoekt de rommel onmiddellijk te verwijderen. Tijdens controle wordt vastgesteld dat de rommel verwijderd is. Er staan enkel nog wat lege flessen die. WPZ verwijderd. Geen verdere klachten ontvangen

## 52/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 07/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende vandalisme. In het weekend is er in de ondergrondse parking met de brandslangen gespeeld, heel de garage stond onder water. Ook wordt er gekampeerd in het tellerlokaal en men doet daar hun behoefte. Mevrouw voelt zich niet meer veilig.

Op 08/06/2022 gaat onze poetsdienst ter plaatse voor de wekelijkse schoonmaak van de algemene delen en stelt bloed, afval, drugs in het tellerlokaal vast. Er worden ook foto's genomen en overgemaakt. Het bloed is waarschijnlijk afkomstig van een gevecht. Onder de tegels in het tellerlokaal wordt drugs aangetroffen. Dit wordt doorgegeven aan de politie. De kuisploeg poetst de algemene delen, waardoor ook het bloed weg is.

De huurder die verantwoordelijk is voor deze overlast wordt op 28/07/2022 uit huis gezet, waardoor ook de overlast opgenomen in deze klacht stopt.
Wij verwijzen ook naar klacht nr. 4 en 13 in deze rapportage.

## 53/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/06/2022
Type klacht: garage

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster. Mevrouw huurt een ondergrondse parking en stelt vast dat er op een parkeerplaats winkelkarren en ander materiaal gestockeerd staan. Mevrouw verwijst naar het huurcontract waarin duidelijk staat vermeld dat een parkeerplaats enkel mag gebruikt worden voor het parkeren van de wagen/bromfiets en niet gebruikt mag worden als opslagplaats.
Op 14/06/2022 stuurt WPZ volgende mail naar betrokkene:
*Beste mevrouw x,*

*U huurt vanaf 01/05/2022 het appartement met bijhorende staanplaats op de x in x. Nu hebben wij opgemerkt dat u karren ed. plaatst in de garage. Dit kan niet de bedoeling zijn. Zoals gemeld tijdens ondertekening van het contract en ook in het contract zelf staat duidelijk vermeld dat de garage enkel mag dienen om een wagen te parkeren. Het opslaan van goederen is ten strengste verboden.*

*Mogen wij u vragen deze spullen zo snel mogelijk te verwijderen. Wij komen vrijdag 17/06/2022 opnieuw de garage controleren om na te gaan of u deze spullen verwijderd heeft.*

*Ook hebben wij u meermaals proberen bellen, maar kwamen wij telkens op uw antwoordapparaat terecht.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ-team*

Op 14/06/2022 stuurt WPZ volgend antwoord naar klaagster:
*Beste,*

*Bedankt voor uw melding. Wij hebben betrokkene intussen aangeschreven met de melding dat de spullen tegen uiterlijk vrijdag 17/06/2022 moeten verwijderd zijn.*

*Het klopt inderdaad dat een staanplaats niet mag gebruikt worden als opslagplaats voor ander materiaal.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ-team*

Op 20/06/2022 laat mevrouw ons weten dat de winkelkarren er nog steeds staan. Kort nadien werden de winkelkarren verwijderd. Intussen ook nog eens nazicht gedaan en alles is nog steeds weg + geen nieuwe rommel of dergelijke opnieuw gezet. WPZ mocht geen klachten meer ontvangen.

### 54/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/06/2022
Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht over de vergoeding voor het schoonmaken van de buitentrappen. Huurders klagen dat er nog niet echt werd schoongemaakt. Huurders wonen op het gelijkvloers en poetsen zelf. Voor hun deur, bij de brievenbussen is het altijd heel vuil. Huurders vragen het nodige om een schoonmaakploeg te sturen en ervoor te zorgen dat er wordt schoongemaakt. Huurders zien er het nut niet van in dat ze betalen voor de poets van de algemene delen.
Op datum van 13/06/2022 stuurt WPZ volgend antwoord:
*Beste,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen waarvoor dank.*

*Op datum van 21/01/2022 hebben wij u een schrijven gestuurd waarin vermeld staat dat wij de trappen niet meer gingen onderhouden en uzelf diende in te staan voor het onderhoud (zie bijlage).*

*Betreffende de kosten die hiermee verbonden waren, de kosten die nu worden aangerekend zijn van het onderhoud van vorig jaar. De kosten worden altijd een jaar later aangerekend.*

*Indien u nog vragen heeft, aarzel niet ons te contacteren.*

*Met vriendelijke groeten,*

Geen verdere klachten ontvangen.

### 55/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 16/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de buren die voor heel wat overlast zorgen. De buurman bouwt heel graag feestjes en houdt geen rekening met de andere buren. Hij parkeert zijn wagen op het gras net voor zijn tuin en zet heel luide muziek op. De muziek staat zo luid dat de andere buren verplicht zijn om mee te luisteren naar zijn carnavalsmuziek. Ook zijn er later op avond echtelijke ruzies door overmatig alcoholgebruik. Met dit goede weer zitten de buren graag buiten om te genieten van de rust, maar dit is spijtig genoeg niet mogelijk door deze overlast. De buurman heeft niets van respect voor de buren en de kleine kinderen die hierdoor niet kunnen slapen. De buren hebben hun buurman hierover al vriendelijk aangesproken en gevraagd om de muziek wat stiller te zetten, maar de buurman wil er niets over horen en doet gewoon verder. Om de verstandhouding te bewaren hebben de buren de politie nog niet gecontacteerd. Bij een volgende overlast gaan de buren de politie contacteren.
Andere bijkomende overlast:
- tuin vol onkruid en uitwerpselen van hond
- hond die vermoedelijk schade heeft aangebracht (krabgeluiden) in de woning
- heel veel gebruik van sterkedrank (mogelijks ook drugs)
- ieder weekend heel veel muziek (carnavalsmuziek) - heel veel geluid - feest - heel onaangenaam

- andere buren doen mee met de feestjes, dus zullen niet klagen
- veel ruzie tussen het koppel

De melding werd doorgegeven aan het OCMW, die het gezin ook financieel opvolgt. Er zijn nadien geen meldingen meer geweest. De begeleiding op financieel vlak verloopt momenteel ook moeizaam. Dit wordt verder opgevolgd. WPZ plant op 20/02/2023 een huisbezoek in.

### 56/ Onontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een melding van een huurder van een appartementencomplex. De ondergrondse garage is een ontmoetingsplaats geworden voor jongeren (16-17-jarigen). Huurder vraagt zich af waarom de jongeren afspreken in de ondergrondse parking, terwijl er voldoende bankjes staan rond het domein en er een speeltuin aanwezig. Huurder is bang voor vandalisme en beschadiging aan de wagens die er geparkeerd staan. Tot op heden is dit nog niet het geval, maar huurder wou hiervan melding doen.

Huurder dient bij overlast de politie te contacteren. WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

### 57/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 20/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de onderbuur. De onderbuur zit in hechtenis. Ondanks mijnheer zijn afwezigheid zijn er constant mensen aanwezig in het appartement. Deze mensen beschikken over een sleutel van het appartement. Er zitten 6 tot 8 personen binnen in het appartement. Deze mensen die daar nu verblijven hebben allerlei spullen en afval van de buurman buiten gezet in de gang, onder de trap en op straat. Al enige tijd kunnen de huurders niet meer slapen door geluidsoverlast afkomstig uit het appartement. Het is een komen en gaan van mensen die daar niet mogen zijn.
Wij verwijzen ook naar klacht nr. 38 in deze rapportage.

Op 20/06/20022 vraagt WPZ interventie van de politie:

- *Naar aanleiding van een klacht die wij deze ochtend ontvingen van een buurtbewoner, nl. dat er zich nog steeds personen bevinden in het appartement van dhr. x, terwijl deze er dus niet kan zijn op dit ogenblik, heeft WPZ de politie opgebeld. Wij werden geïnformeerd door de politie dat vorige week is vastgesteld dat het slot van de voordeur defect zou zijn en dat de reden zou kunnen zijn dat er daar nog steeds mensen verblijven. Er is iemand van de politie vandaag langs geweest in het appartement van x en heeft die mensen aangemaand om de woning te verlaten. Ondertussen bekijkt WPZ met de bewindvoerder van dhr. x wat we kunnen doen om bv. het slot eventueel te vervangen.*
- *Daarnaast zou de fam. x eens willen spreken met jou/ klacht indienen omtrent de overlast (geluidsoverlast en andere…) die er is door x voornamelijk tussen 18 uur en 3 uur 's nachts. De familie wenst dat de klacht anoniem behandeld zou worden. De mensen zijn bang van het volk dat over de vloer komt. Ze willen graag een afspraak op jouw kantoor (ze wensen niet dat je naar de x komt, ook omwille van de angst) en ze vragen of je hen eventueel zou kunnen bellen voor een afspraak:* [redacted] *De stap om zelf naar de politie te bellen is groot, maar ik kreeg wel de toestemming om haar nummer door te geven naar jou. Wij hebben hen geadviseerd dat het wel van groot belang is dat ze toch de politie durven te bellen bij overlast.*
- *Is het mogelijk dat WPZ een lijst ontvangt van jullie met interventies, klachten, meldingen, … van het voorbije jaar omtrent x? De problemen blijven zich maar voordoen en andere buurtbewoners ervaren echt hinder van deze huurder.*

Op 20/06/2022 neemt WPZ telefonisch contact op met de bewindvoerder van de buurman en stuurt onderstaande mail:
*Beste heer x,*

*Zoals daarnet telefonisch besproken hebben wij vernomen van de politie dat het slot van de voordeur dhr. x, defect is waardoor andere personen het appartement kunnen betreden. Naar aanleiding van een klacht van een buurtbewoner (dat er nog steeds meerdere personen in het appartement van dhr. x verblijven ondanks dat dhr. x nu niet thuis kan zijn) heeft WPZ vandaag contact opgenomen met de politie. De politie is vandaag terug langs geweest en de aanwezigen in het appartement aangemaand om te vertrekken uit de woning.*

*Een vervanging van het voordeurslot zou rond de 260 EUR kosten. Gaat u akkoord dat WPZ het slot van de voordeur van dhr. x vervangt en de sleutel aan u overmaakt?*

*Met vriendelijke groeten,*

Op 21/06/2022 stellen onze medewerkers afval en rommel vast in het gebouw. Hiervan worden foto's gemaakt en opgeslagen in het dossier.
Onze dienst patrimonium gaat langs op 21/06/2022. Er wordt een mail overgemaakt aan de bewindvoerder van de vaststellingen en aanpak:
*Beste,*

*Zoals telefonisch besproken is onze technische dienst op dinsdag 21/06/2022 langs geweest op het adres x. Er werd bijstand van de politie gevraagd om zich samen met hen naar de woning te begeven. De politie heeft er opnieuw een persoon aangetroffen in het bed, volledig versuft. Ze hebben deze persoon naar buiten geleid. De ramen in heel het appartement stonden open en de raamkrukken waren defect/ontbrekend, waardoor de ramen niet meer konden sluiten. Onze dienst heeft een poging ondernomen om de ramen te barricaderen en te sluiten met de middelen voorhanden en de rolluiken naar beneden te laten. De voordeur (brandwerende deur) is zwaar beschadigd, alsook het slot. De voordeur kon niet meer op slot. De huurder heeft er op eigen houtje een gewoon binnendeurslot in geplaatst. Onze diensten hebben een nieuw degelijk voordeurslot geplaatst. Het systeem in het deurkader waar het slot moet invallen was dermate beschadigd dat de het nieuwe slot de deur ook niet dichthield.*

*Als tijdelijke maatregel hebben we de deur dicht geschroefd met diverse schroeven, in het deurkader. Op woensdag 22/06/2022 is onze technische ploeg opnieuw langs geweest om het deurkader te herstellen, zodat het slot kan functioneren. Dit is dus nu in orde. Het nieuwe slot functioneert. Er werd vastgesteld dat het rolluik opnieuw ophoog werd gedaan door derden.*

*Vandaag 23/06/2022 rond 9u30-9u45 heeft onze medewerker opnieuw vastgesteld dat het rolluik omhoog was, het raam geopend werd en er nu een persoon in de woning in zat. De politie is nu verwittigd en is op komst.*

*Ondertussen heeft deze persoon de loop genomen door het raam vooraan het appartement te openen en buiten te springen.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op 25/06/2022 ontvangt WPZ onderstaande mail van de politie:
*Geachte,*

*Vandaag, 24/06/2022, werden wij gevraagd naar x voor een deur die open stond.*

*Ter plaatse zien wij de voordeur van het appartement van x op een kier staan doch krijgen deze niet verder open. Ik heb begrepen dat jullie met deze problematische woning bezig zijn?*

*Wij konden ons geen verdere toegang verschaffen tot de woning daar de voordeur geblokkeerd was, maar las in onze interventiefiches dat jullie de woning vorige keer afsloten.*

*Ik weet niet of dit opnieuw nagekeken kan worden?*

*Alvast bedankt.*

*Met vriendelijke groeten,*

Intussen is er op 13/09/2022 door de vrederechter een vonnis van verbreking uitgesproken.
Het appartement werd vrijgemaakt in samenwerking met de bewindvoerder waardoor ook de klachten gestopt zijn.

### 58/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 20/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder van een appartementencomplex betreffende een buurman die voortdurend van zijn appartement naar beneden en terug naar boven loopt via de trappen. Vooral 's avonds en 's nachts is dit zeer storend. Vaak is het pas 03u 's nachts eer het in het gebouw stil wordt.

WPZ heeft de huurder die de overlast veroorzaakt meermaals proberen te contacteren, maar zonder succes. Nadien is deze klacht op de achtergrond geraakt. Op 23/12 kan de technische dienst de woning van meneer betreden omwille van mogelijke lekopsporing. De woonzorg blijkt helemaal niet in orde te zijn. De klantendienst plant een huisbezoek in op 17/01/2023. Huurder was niet aanwezig.
We ontvangen nog een schriftelijke klacht van dezelfde huurder over lawaaioverlast van haar bovenbuur. Ze hoort 's ochtends een alarm, huurder zou nog steeds veel binnen- en buitengaan, huurder heeft ook een roeitoestel aangeschaft, waarop hij 's nachts oefent. Huurder klaagt dat zij dat horen tot beneden. Huurder heeft er niets op tegen dat hij overdag oefent, maar 's nachts stoort het.

Er werd een nieuw huisbezoek ingepland op 31/1/2023. Vooraf werd er nog eens telefonisch contact opgenomen met klager. Deze bevestigt dat alarm niet meer afgaat, maar dat de bovenbuur in het weekend om 5u op zijn roeitoestel oefent en dat hij nog steeds veel binnen en buiten loopt.

Huurder heeft toegang verschaft tot zijn appartement. De woonzorg kon beter, hoewel hij merkbaar al inspanningen heeft gedaan. Netheid keuken was onvoldoende. Er werd afgesproken met de huurder dat hij deze plaats in orde brengt tegen het volgende huisbezoek. Er zijn fitnesstoestellen aanwezig in het appartement. Aangezien de klager toegeeft dat hij veel minder op dit toestellen oefent momenteel, werd het aan de huurder niet expliciet verboden. De kans bestaat namelijk dat hij dan net terug meer 's nachts gaat oefenen.

WPZ volgt dit verder op.

### 59/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende de nieuwe buren die heel wat geluidsoverlast veroorzaken.

Huurder schrijft dat er sinds enkele maanden nieuwe buren zijn en zeer regelmatig overlast ondervindt van nachtlawaai. In het begin gebeurde dit 1 keer per 2 weken, maar tegenwoordig meerdere keren per week. Het lawaai begint altijd rond 01u 's nachts en duurt soms tot 05u 's morgens. Het gaat om geroep, muziek, gelach, dierengeluiden, schreeuwen van op het terras en verhuis van meubels. Door deze overlast kan huurder niet slapen.

Andere huurster klaagt ook over het nachtlawaai van haar nieuwe bovenburen, maar ook dat ze haar tuintje als asbak gebruiken. Gooien hun sigarettenas en peuken in haar tuin. Hierdoor is haar parasol beschadigd met verschillende gaten. Mevrouw stuurt ons ook enkele foto's door van haar parasol. De bovenburen spuwen ook van op hun terras naar beneden.

De klacht wordt op hetzelfde moment ook overgemaakt aan de politie. De wijkagent heeft betrokkenen hierover aangesproken.

Op 13/07/2022 neemt WPZ contact op met beide huurders om te informeren naar de situatie. Huurders bevestigen dat sinds het bezoek van de wijkagent er veel minder hinder is. WPZ laat weten dat als de situatie opnieuw verergert, ze steeds contact kunnen opnemen met WPZ.

Tot op heden mocht WPZ geen klachten meer ontvangen.

### 60/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 22/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 22/06/2022 een klacht via een schrijven van een bewoonster van een serviceflat. Deze serviceflat bevindt zich aan een woonwijk van WPZ. Mevrouw is geen huurster van WPZ, maar heeft wel een klacht over een huurster betreffende pesterijen.

Telefonisch contact ogenomen met klaagster, mevrouw bevestigt dat het om een stukgelopen vriendschap gaat. Geen verdere klachten ontvangen.

### 61/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 22/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

Op 22/06/2022 ontvangt WPZ een klacht van de begeleidingsinstantie van huurders van WPZ. Begeleiding is op huisbezoek geweest bij haar cliënten en gaven haar te kennen dat de bovenbuurvrouw heel wat geluidsoverlast veroorzaakt. Dit gaat om roepen en tieren op haar partner en kinderen. Heel de blok zou hiervan last ondervinden. Tevens lieten haar cliënten weten dat ze mogelijks haar eten zou klaarmaken op de verwarming, alsook dat ze de waterleidingen zou dichtdraaien en de elektriciteit van andere bewoners zou afzetten.
20/07/2022 ontvangt WPZ melding van de huurders betreffende geuroverlast. De buren hangen hun was buiten over de borstwering en de buurman heeft zijn vrouw bedreigd.

27/07/2022 ontvangt WPZ mail van de begeleidingsinstantie:
*Beste,*

*Gisteren ben ik op huisbezoek geweest bij mijn cliënten. Zij lieten weten dat hun bovenburen x één van mijn cliënten had bedreigd. Alsook dat ze hun was ophangen in de gang en al hun rommel stockeren in de open ruimtes in de gang. Verder lieten mijn cliënten weten dat ze vanaf 19u hun groot raam moeten toe doen. Dat het niet uit te houden zou zijn van de stank. (Er zouden vermoedens zijn dat de*

*bovenburen buiten zouden plassen). Tot slot, lieten ze ook nog kennen dat 's avonds ze de chauffage ook volledig opendraaien en het dan begint te ruiken bij hen in het appartement.*

*Ik weet niet wat hiervan allemaal klopt of niet. Maar had dit graag wel willen melden. Aangezien mijn cliënten hiervan enorme last beginnen te ondervinden.*

Op 16/08/2022 stuurt WPZ volgende mail naar begeleidingsinstantie:

*Dag x, Wij gingen langs bij x. In en rond de woning konden wij niet vaststellen waar die geurhinder vandaan komt, waarover jouw cliënt spreekt.*

*Wat mij wel opviel is dat de uitlaat van de dampkap van de 6 appartementen in de koker van de inkomhal/trappen geblazen wordt. Misschien gaat het om geuren van het avondeten van bij één of meer appartementen? De huurder gebruikt in de zomer haar verwarming niet. De huurder werd ook attent gemaakt op het feit dat de was niet aan het raam, balustrade, gevel mag gehangen worden. Hiermee zal rekening worden gehouden. Ik vroeg me af of jouw cliënt nog steeds hinder ondervindt?*

De begeleidende instantie laat daaropvolgende weten:

*Dag x,*

*Vorige week op huisbezoek hebben zij niets meer gezegd omtrent de hinder die ze ondervinden. Ik koppel alles terug naar hen omtrent jullie bezoek en vaststellingen van mogelijkse geurhinder in de trappenhal.*

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 62/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 23/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende pesterijen van een buurvrouw in het gebouw. Mevrouw zat buiten op de bankjes met andere bewoners te praten toen haar buurvrouw vanop haar balkon naar haar begon te roepen en dreigde de politie te bellen. Mevrouw heeft hierop niet gereageerd. Mevrouw beweert dat haar buurvrouw iedereen tegen haar opzet. Mevrouw vraagt om schermen te plaatsen op haar balkon, zodat ze uit het zicht blijft van haar buurvrouw.
Zowel de klager als de huurder over wie er geklaagd wordt, zijn gekend bij woonpunt. Voor de klager werd het BAZ-team in eerste instantie ingeschakeld en is er tot op heden nog steeds opvolging door het CAW.
We verwijzen hierbij ook naar klacht nr. 37 in deze rapportage.
Voor diegene over wie de klacht gaat, verwijzen we ook naar klacht nr. 35

### 63/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 23/06/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de pesterijen van een buurvrouw. Mevrouw meldt dat haar buurvrouw buiten zat met andere bewoners en over haar aan het roddelen was. Mevrouw kan er niet tegen dat haar buurvrouw over haar slecht praat en heeft de politie gecontacteerd.

Wij verwijzen naar bovenstaande klacht nr. 62 en ook naar klacht nr. 35, 37 en 113

## 64/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 05/07/2022
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een plaag van maden in de kelder van het gebouw.
Huurster schrijft dat er een medewerker van WPZ is langs geweest om de problemen die zich voordoen met de maden te komen vaststellen. Mevrouw vraagt aan WPZ uit respect voor de kuisploeg een dienst van hygiëne aan te stellen om de 'troep' te komen ontsmetten. Mevrouw schrijft dat de huurder die hiervoor verantwoordelijk is geen enkele poging heeft gedaan om de situatie te verhelpen. Mevrouw vindt dat deze huurder de kosten dan maar moet betalen. Mevrouw vraagt of er een mogelijkheid is om afvalcontainers te plaatsen. Mevrouw schrijft ook het volgende in haar mail: "*Woonpunt is een sociale huisvestingsmaatschappij met een klantenbestand van personen met drugsverslaving, alcoholverslaving, karaktergestoorde personen die met OCMW en VDAB continue in ruzie liggen, personen uit probleemgezinnen die de normen van de maatschappij niet willen aanvaarden, jonge luierikken die de OCMW 's armer maken, enz…., hetgeen méér en méér problemen zal teweegbrengen. Moeten de "normale rustige huurders" het slachtoffer zijn van dit gespuis? Waarom geen speciale woonblok voorzien met aanwezigheid van een begeleider die de amokmakers stevig onder handen pakken. Het zou alvast een poging zijn terug te keren naar de oorspronkelijke doelstelling van de sociale huisvesting: voor vrede, veiligheid en stabiliteit zorgen.*"

Mevrouw stuurt op 05/07/2022 ook een mail naar de gemeenschapswacht met de vraag om het probleem rond zwerfvuil en vuilniszakken op te lossen.

Op 01/07/2022 ontvangt WPZ een melding van wormen die uit de vloer komen in de kelder van huurster. Mevrouw schrijft dat ze in de ochtend een probleem van witte wormen die uit te vloer komen heeft vastgesteld en er een vieze geur hangt van een vuilbak.

Op 04/07/2022 gaat onze dienst patrimonium langs en stelt vast dat het om maden gaat afkomstig van een kelder van een huurder. WPZ neemt onmiddellijk contact op met de huurder, maar deze bevestigt dat er geen vuilniszak in zijn kelder staat. Om de oorzaak en probleem vast te stellen en het probleem op te lossen, neemt WPZ contact op met al de huurders. Iedereen is bereikbaar buiten één huurster. De huurders die WPZ heeft kunnen bereiken ontkennen allemaal dat er vuilniszak in hun kelder staat. WPZ beslist om de dag erna (05/07/2022) al de kelders te gaan controleren. Aan de huurders wordt gevraagd om hun kelder open te laten, zodat WPZ deze kan controleren. WPZ geraakt in elke kelder binnen, uitgezonder de ene kelder van de huurster die niet te bereiken is. Uit controle van de toegankelijke kelders, kon WPZ vaststellen dat er geen vuilniszakken aanwezig zijn.

WPZ neemt nogmaals contact op met de huurster van de ongeopende kelder en mevrouw bevestigt dat er een vuilniszak in haar kelder staat, waaruit enkele maden komen. WPZ verzoekt aan mevrouw om de vuilniszak onmiddellijk te verwijderen en alles op te kuisen. Mevrouw geeft hieraan onmiddellijk het nodige gevolg.

Wij verwijzen naar klacht nr. 72 in deze rapportage

## 65/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/07/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de pesterijen van haar buurvrouw. De buurvrouw komt het gezin altijd beschuldigen, vooral haar man. De buurvrouw maakt hem uit en

beschuldigt hem onterecht. De buurvrouw haar kat had hun vuilnisbak opengekrabd en had de beenderen opgegeten aan de deur van de buurvrouw. Hierop is mevrouw bij hun gaan aanbellen en heeft haar man uitgemaakt. Ook vinden ze briefjes in de brievenbus en onder de deur. Huurders hebben hiervoor de politie al gecontacteerd, maar de politie maakt voor zulke problemen geen Pv's meer op.

Op 16/08/2022 ontvangt WPZ opnieuw een mail met klachten over de buurvrouw. De buurvrouw praat slecht over mevrouw en haar zoon en kleindochter.

Op 27/10/2022 ontvangt WPZ een nieuwe melding. De buurvrouw heeft terug een briefje in de brievenbus gestoken met de vraag geen lawaai te maken. Het ging over geklop. Maar dit geluid was afkomstig van een andere buur. Mevrouw vindt het spijtig dat de buurvrouw haar hier onmiddellijk van beschuldigd. Mevrouw heeft haar buurvrouw hierover niet aangesproken, omdat ze bang is voor ruzie.

Mevrouw is in bewindvoering. Er werd een mail gestuurd naar de bewindvoerder met de vraag of mevrouw beroep doet op begeleidende sociale diensten. De bewindvoerder bevestigt dat mevrouw geen begeleiding heeft. Er werd een bezoek gebracht aan de betrokken huurster, waar er o.a. gevraagd werd naar de contacten met de buren. Ze beweert nauwelijks contact te hebben met de buren. Houdt afstand, heeft ook schrik om zelf te veel lawaai te maken. Denkt dat buren haar afluisteren. Er werd gevraagd om met Woonpunt contact op te nemen als er klachten zijn met de buren. Er werden geen nieuwe klachten meer gemeld. Er zal geregeld een bezoek gebracht worden aan mevrouw.

### 66/ Onontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/07/2022
Type klacht:

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder van een appartementencomplex betreffende geurhinder afkomstig van de berging van onze poetsdienst ter hoogte van de lift op -1. Er zouden ook dode vliegen liggen.

Op 08/07/2022 voert WPZ controle uit maar stelt geen geurhinder, alsook geen dode vliegen vast. Het onderhoud wordt steeds correct en grondig uitgevoerd. Geen verdere meldingen ontvangen.

### 67/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/07/2022
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de afvalzakken die niet op een correcte wijze worden aangeboden aan de ophaaldiensten. Deze worden niet meegenomen en blijven staan. Ook worden de PMD-zakken veel te vroeg buitengezet. Hierdoor lijkt het op een containerpark. Mevrouw klaagt ook over sigarettenpeuken op de grond aan de inrit van de autostaanplaatsen.

Bij controle vastgesteld dat er geen afvalzakken meer staan. Dit gaat waarschijnlijk om een éénmalig feit. De sigarettenpeuken werden verwijderd.

Geen verdere klachten ontvangen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2022 p. 1200

### 68/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/07/2022
Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende het storten van etensresten op het openbaar gedeelte van grasveld achteraan de ingang van mijnheer zijn tuin. Het gaat om brood, spaghetti, aardappelen, pizza enzovoort. Als mijnheer erlangs gaat moet hij uitkijken waar hij stapt, het is helemaal niet proper.

Op 12/07/2022 voert WPZ controle uit en stelt etensresten in het grasveld vast. WPZ schrijft huurders hierover aan. Op 25/08/2022 neemt WPZ telefonisch contact op met de klager om te informeren naar de toestand. Mijnheer meldt dat er nog steeds etensresten in het grasveld worden gegooid, maar dat dit niet meer dagelijks gebeurt. WPZ schrijft huurders opnieuw aan op 25/08/2022.
Tijdens een telefonisch contact van WPZ met huurder, bevestiging dat er geen etensresten meer in het grasveld gegooid worden. WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

### 69/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 24/07/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende buren die heel wat geluidsoverlast veroorzaken. Mevrouw en nog andere bewoners ondervinden hiervan heel veel last. Mevrouw schrijft dat sinds hun komst in de wijk de bewoners constant te maken hebben met geluidsoverlast. De buren werden hierover reeds op een vriendelijke en correcte manier aangesproken, maar de buren beginnen dan hysterisch te roepen en te schelden en krijgen als antwoord ‘dit is een sociale buurt’. Deze overlast ontstaat wanneer de zoon van de buren alleen thuis is. Hij draait muziek en houdt feestjes tot stukken in de nacht. Mevrouw haar dochter is tijdens hun jaarlijkse vakantie genoodzaakt in de living gaan slapen om toch wat nachtrust te hebben. Tijdens de examenperiode kunnen de kinderen ook niet degelijk studeren door deze overlast. Een andere buurvrouw slaapt met de oortjes van haar gsm om reden dat het lawaai haar wakker houdt. Sinds deze buren er wonen, voelen de bewoners zich onveilig. Ze overwegen om camera’s te plaatsen en hebben reeds detectoren aan de ramen geplaatst. De buren zouden hun woning ook verwarmen met kacheltjes op benzine of mazout, dit vinden de bewoners ook niet veilig. Tuinafval wordt door de buren in de weide gegooid. Het was een rustige, gezellige buurt voor de komst van deze buren. Mevrouw schrijft dat de situatie te ver gaat en er een einde aan moet komen. De levenskwaliteit en gezondheid worden op de proef gesteld.

WPZ heeft contact opgenomen met klaagster. Mevrouw bevestigt dat de overlast vooral veroorzaakt wordt door de zoon van het gezin. De vader beseft dat zijn zoon overlast bezorgt en treedt streng op. Klaagster bevestigt dat er momenteel geen overlast meer is. Geen verdere klachten ontvangen.

### 70/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/07/2022
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht met in bijlage foto’s van huurders van een appartementencomplex betreffende afval onder de trap en een vuilniszak in de inkomhal aan de brievenbussen.

Op 27/07/2022 gaat onze dienst patrimonium langs en verwijdert al het afval onder de trap. De vuilniszak was op dat moment al weg. Wij verwijzen naar klacht nr.13 en 78 in deze rapportage.

## 71/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/07/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn buurvrouw en haar dochter die elke dag en avond geluidsoverlast veroorzaken. Mijnheer schrijft dat haar dochter er ook onwettig zou bijwonen en deze twee personen alleen als doel hebben de buren te pesten. Een buurman is momenteel bezig om zoveel mogelijk getuigenissen te verzamelen. Huurder vraagt een oplossing want vindt het niet meer leefbaar.

Wij verwijzen naar klacht nr. 83 in deze rapportage, waarin mevrouw klacht indient wegens bedreigingen van deze buurman.

Klager werd uitgenodigd op bureel. Heeft zijn verhaal mogen doen. Onverdraagzaam naar buurvrouw toe. De dochter die zou bijwonen, heeft sinds 1/6/2021 een eigen huurwoning en woont niet meer bij haar moeder. De getuigenissen die verzameld zouden worden, werden ons nooit bezorgd.

Er werd een gesprek gevoerd met betrokkene in bijzijn van haar begeleider en bewindvoerder. Mevrouw verwijst naar de dunne muren in het appartement, zij hoort ook lawaai van de buren, maar zij klaagt niet. Mevrouw is duidelijk aangedaan door bedreiging buren, durft niet meer alleen buiten te gaan. Er werd haar uitdrukkelijk op gewezen dat elke bijwoning aan Woonpunt moet gemeld worden. Er zijn geen verdere klachten meer bijgekomen. Beide partijen bevestigen dat er geen nieuwe klachten zijn. Eén partij wil verhuizen.

## 72/ Onontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/07/2022
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de evolutie van de 'wormenplaag'. Wij verwijzen naar klacht nr. 64 in deze rapportage.
Mevrouw schrijft dat WPZ nalatig is op gebied van hygiëne van de gemeenschappelijke delen. Ze noemt WPZ een 'puinhoop' en dreigt ermee naar de pers te stappen.
In bijlage maakt mevrouw ons ook foto's over. WPZ stelt vast dat dit om geen recente foto's gaat, maar van een paar weken geleden.

Op 28/07/2022 stuurt WPZ volgend antwoord naar mevrouw:
*Geachte,*

*WPZ heeft uw onderstaande melding goed ontvangen. WPZ heeft de nodige stappen ondernomen om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen.*

*Als gevolg van uw laatste melding op 01/07/2022 betreffende maden in de kelder, heeft WPZ al verschillende malen actie ondernomen. Op 04/07/2022 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat de maden waarschijnlijk afkomstig zijn vanuit 2 kelders. Deze huurders werden gecontacteerd door WPZ, maar de huurders ontkennen dat er een vuilniszak aanwezig is in hun kelder waaruit maden komen. Op 04/07/2022 beslist WPZ om al de kelders in de blok te controleren. WPZ neemt contact op met al de huurders met de vraag ervoor te zorgen dat de kelders op 05/07/2022 toegankelijk zijn omwille van een controle. Op 05/07/2022 voert WPZ een controle uit van al de kelders, buiten 1 kelder die niet toegankelijk was op dat moment. Het was WPZ dan ook duidelijk dat de maden afkomstig waren vanuit deze kelder. Tijdens deze controles was u zelf ook aanwezig. WPZ neemt opnieuw contact op met de huurder en deze bevestigt ons op dat moment dat er een vuilniszak in haar kelder staat waaruit enkele*

*maden komen. WPZ heeft de huurder verzocht onmiddellijk de vuilniszak te verwijderen en de nodige opkuis uit te voeren. Mevrouw liet ons weten dat zij het nodige ging doen om alles op te kuisen.*

*WPZ heeft ondertussen een medewerker langs gestuurd voor controle. Tijdens deze controle werden geen maden vastgesteld. Er werden wel enkele dode vliegen vastgesteld. De dode vliegen worden dan ook onmiddellijk verwijderd door medewerker.*

Op 28/07/2022 ontvangt WPZ een mail van de gemeente: De gemeente laat weten dat ze klacht ontvangen van huurster betreffende maden en vliegen in de kelders. Gemeente maakt ons deze over.
Deze mail is heel negatief ten aanzien van WPZ, ondanks WPZ wel de nodige stappen heeft genomen.
Zo schrijft mevrouw onder andere het volgende in haar mail naar de gemeente:
*Wij vragen aan de bevoegde gemeenteambtenaar om dringend met Woonpunt een oplossing te zoeken om het ongedierte te verwijderen.*

*Wij zijn de laksheid van Woonpunt stilaan beu. We sturen alle foto's door naar Toezicht Wonen-Inspectie Gezondheidszorg.*

*Stelt zich de vraag of Woonpunt Zennevallei dezelfde puinhoop is als Kind &Gezin?*

De gemeente stelt zich de vraag waarom er zoveel afvalzakken worden opgestapeld in de kelders. *Wat niet het geval is, het ging om een 1 vuilniszak in de kelder van een huurder.*
De gemeente vraagt zich af of de huurders voldoende geïnformeerd worden over hoe ze moeten omgaan met het afval. *WPZ heeft reeds verschillende brieven verstuurd hieromtrent. Het afvalbeleid is toch ook iets dat de gemeente dient op te volgen. De huurder is en blijft verantwoordelijk op een correcte manier om te gaan met hun afval.*

WPZ stuurt volgende antwoord naar de gemeente
*Beste,*

*WPZ heeft de nodige stappen ondernomen om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. Er werd reeds gecommuniceerd met de gemeente x en de heer x rond de klachten van de maden en het afvalprobleem. WPZ heeft ook al meerdere malen gecommuniceerd met de huurders betreffende huisvuilophaling en afval/rommel in en rond het gebouw. Uiteindelijk is en blijft het de verantwoordelijkheid van de huurders om op een correcte wijze om te gaan met hun huisvuil/afval en deze op een correcte wijze aan de ophaaldiensten aan te bieden.*

*Als gevolg van de laatste melding van mevrouw x op 01/07/2022 betreffende maden in de kelder, heeft WPZ al verschillende malen actie ondernomen en opvolging gedaan. 01/07/2022 ontvangt WPZ een melding van wormen die uit de voegen van de vloer komen en er een vieze geur hangt afkomstig van een vuilniszak. Op 04/07/2022 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat de maden waarschijnlijk afkomstig zijn vanuit 2 kelders. Deze huurders werden gecontacteerd door WPZ, maar de huurders ontkennen dat er een vuilniszak aanwezig is in hun kelder. Op 04/07/2022 beslist WPZ om al de kelders in de blok te controleren. WPZ neemt contact op met al de huurders met de vraag ervoor te zorgen dat de kelders op 05/07/2022 toegankelijk zijn omwille van een controle. Op 05/07/2022 voert WPZ een controle uit van al de kelders, buiten 1 kelder. Het was WPZ dan ook duidelijk dat de maden afkomstig waren vanuit deze kelder. Tijdens deze controles was mevrouw x ook aanwezig. Deze huurder werd opnieuw gecontacteerd. Mevrouw bevestigt ons op dat moment dat er een vuilniszak in haar kelder staat waaruit enkele maden komen. WPZ heeft deze huurder verzocht onmiddellijk de vuilniszak te verwijderen en de nodige opkuis uit te voeren. Mevrouw liet ons weten dat zij het nodige ging doen om alles op te kuisen.*

*We stellen vast dat sommige foto's die mevrouw x overmaakt dateren van begin juli 2022.*

*WPZ heeft na onderstaande melding onmiddellijk een medewerker langs gestuurd voor controle. Tijdens deze controle werden geen maden vastgesteld. Er werden wel enkele dode vliegen vastgesteld. De dode vliegen werden dan ook onmiddellijk verwijderd.*

## 73/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 01/08/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn achterbuur die zijn tuin niet onderhoudt. Er zou zich ook veel afval in de tuin bevinden, wat geuroverlast veroorzaakt en waar insecten en andere dieren op afkomen. Huurder vraagt aan WPZ hier dringend iets aan te doen, zo niet gaat hij verdere stappen ondernemen.
WPZ voert op 02/08/2022 controle uit van de achterbuur zijn tuin en stelt inderdaad vast dat de tuin niet wordt onderhouden. WPZ schrijft de achterbuur op 04/08/2022 aan waarin hij wordt verzocht zijn tuin te onderhouden. Huurder krijgt hiervoor de tijd tot 25/08/2022.
WPZ voert op 25/08/2022 controle uit en stelt vast dat de hagen korter dienen te worden gesnoeid. Huurder heeft het snoeiafval in de struiken gegooid wat niet de bedoeling is. WPZ schrijft huurder hierover opnieuw aan op 26/08/2022. Op 05/09/2022 neemt betrokkene met WPZ contact op en bevestigt dat zijn tuin een onderhoudsbeurt krijgt op 21/09/2022. Op 21/09/2022 laat huurder weten dat het onderhoud wordt uitgevoerd op 21/10/2022. Er was bij de firma die het onderhoud komt uitvoeren iets tussen gekomen. Op 21/10/2022 voert WPZ controle uit en stelt vast dat het onderhoud van de tuin werd uitgevoerd. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## 74/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/08/2022
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende een buurman die zijn afvalzakken stockeert op het 2de verdiep aan zijn inkomdeur. Ondertussen staan er al 6 afvalzakken gedurende 3 weken. Dit veroorzaakt enorme geurhinder.
Op 09/08/2022 ontvangt WPZ opnieuw melding dat er ondertussen al 8 afvalzakken staan en diezelfde buurman papier en karton geplaatst heeft in het tellerlokaal.

Op 10/08/2022 schrijft WPZ de buurman hierover aan:
*Betreft: Overlast papier en karton in tellerlokaal/afvalzakken*
*Geachte, Bij controle heeft WPZ overlast van papier en karton in het tellerlokaal en afvalzakken aan uw inkomdeur vastgesteld. Om de toegankelijkheid en netheid van het tellerlokaal te verzekeren, verzoeken wij u om al het papier en karton te verwijderen. Ook verzoeken wij u de afvalzakken aan uw inkomdeur onmiddellijk te verwijderen. Deze belemmeren de doorgang en zorgen voor heel wat overlast. Het niet correct aanbieden van uw afval staat gelijk aan sluikstorten en is een inbreuk op het inwendig reglement. Wij vestigen uw aandacht dat het verplicht is uw huishoudelijk afval te sorteren volgens de algemene richtlijnen van de Stad [redacted]. Er dienen huisvuilzakken van Intradura te worden gebruikt en deze dienen op een correcte wijze aan de ophaaldiensten te worden aangeboden. WPZ zal dit uiteraard opvolgen en een controle zal uitgevoerd worden op 19/08/2022. WPZ vraagt u nu en in de toekomst extra aandacht te besteden aan de netheid van de omgeving. Dit zal kosten vermijden. Een propere omgeving is voor iedereen het aangenaamst. Wij hopen alvast op uw medewerking. Met hoogachting,*

Op 19/08/2022 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat alles verwijderd is. Geen verdere klachten ontvangen.

## 75/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/08/2022
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt een mail van de dienst Milieu van de gemeente betreffende sluikstorting rond de appartementsgebouwen van WPZ. De milieudienst vraagt aan WPZ de huurders een schrijven te sturen met een woordje uitleg betreffende het sorteren van afval. Bijzonder aan deze situatie is dat de huurders in kwestie begeleid worden door de gemeente/OCMW, in het kader van de opvang van de oorlogsvluchtelingen uit Oekraïne. Er was blijkbaar iets misgegaan bij de interne communicatie binnen de gemeentelijke diensten. Niettemin heeft WPZ deze melding ter harte genomen. Volgens sommige buurtbewoners zetten bewoners die de Nederlandse taal niet machtig zijn, hun afval niet op de voorziene tijdstippen buiten en ook niet op een correcte manier en creëren hierdoor sluikstort voor hun eigen deur.

Bij WPZ is het probleem gekend en doorgegeven aan de begeleidende instantie, met name de gemeente zelf. Het probleem stelt zich sinds de eerste tijdelijke herhuisvestingen van vluchtelingen. De opvang en begeleiding van deze gezinnen wordt voorzien door de gemeente/OCMW. Om die reden heeft WPZ dit opgenomen met de collega's van de milieudienst van de gemeente. Zij bevestigen ons dit mee op te nemen in de opvolgingsgesprekken. Het lijkt WPZ, tenzij tegenbericht met gemeenschappelijk standpunt van alle betrokken gemeentelijke diensten, dan ook overbodig om alle huurders, naast de info die ze vanuit de begeleidende diensten krijgen, nog extra te gaan inlichten.

Op 4/01/2023 ontvangt WPZ opnieuw melding van sluikstorting aan de appartementsgebouwen via de milieudienst. Wegens gebrek aan bewijs wie hiervoor verantwoordelijk is, ruimt WPZ het sluikstort op.

Geen verdere klachten ontvangen.

## 76/ Onontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 05/08/2022
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende dumping van huisvuil en problemen met maden. Mevrouw vraagt een dringende tussenkomst van WPZ. Ze verwijst naar een nieuwe huurder die huisvuil dumpt op de publieke weg en de private omgeving van de woonblokken. Er is ook overlast van:

- Hondenpoep op de publieke weg tot aan het speeltuintje
- Er staat een zak rotte aardappelen met maden en vliegen buiten onder een raam
- Bakplaat voor maden op een vensterbank

Er werd een tussenkomst van de gemeenschapswacht gevraagd door mevrouw, maar deze zijn niet langs geweest.

WPZ betreurt deze klacht ten zeerste. Op 04/08/2022 stelt onze poetsdienst tijdens het onderhoud van de algemene delen, de zak met rotte aardappelen vast. Bij het verwijderen van de zak wordt ze aangesproken door klaagster. Ze moest de zak met rotte aardappelen terugplaatsen en deed haar geen plezier de zak mee te nemen. De medewerkster van de poetsdienst heeft de zak dan ook laten staan. De dag erna op 05/08/2022 ontvangt WPZ hierover een klacht van huurster. Als gevolg hiervan en de vele klachten van mevrouw en haar negatieve houding ten aanzien van WPZ, neemt WPZ op 05/08/2022 telefonisch contact op met de Vlaamse Ombudsdienst De Vlaamse Ombudsdienst mocht van mevrouw nog geen klachten ontvangen, maar raad een bemiddelingsgesprek aan met mevrouw.

WPZ verwijst naar onderstaande mail, maar mocht hierop geen reactie ontvangen.
*Geachte,*

*Graag komen wij terug op uw onderstaande melding. Bij deze lichten wij u toe dat onze interne poetsdienst op donderdag 04/08/2022 de zak met rotte aardappelen had opgemerkt. Onze medewerkster wou deze verwijderen en meenemen, maar werd door u op dat moment aangesproken dat ze de zak moest terugplaatsen. Het werk van onze medewerkster werd hierdoor verhinderd. Ondertussen probeerde u haar ook te overtuigen dat we vanuit WPZ onvoldoende ondernemen om de huurders te ondersteunen en dat we geen gevolg geven aan meldingen die u doorgeeft. WPZ vindt dit voorval zeer spijtig, WPZ geeft steeds het nodige gevolg aan meldingen en betreuren dit ten zeerste om reden dat onze goede intenties en oplossingsgerichtheid hierdoor verloren gaan.*

*Wat betreft de hondenpoep en toiletpapier op de openbare weg tot aan de speeltuin, neemt u best contact op met de diensten van de gemeente x voor verdere opvolging.*

*Aangezien het aantal klachten dat WPZ reeds mocht ontvangen en de ontevredenheid die hieruit wordt vastgesteld, lijkt het ons aangewezen een bemiddelingsgesprek te organiseren in aanwezigheid van de Vlaamse Ombudsdienst. Indien u hiermee akkoord gaat, gelieve ons dit te bevestigen.*

WPZ mocht op deze mail geen reactie ontvangen van betrokkene.

### 77/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 08/08/2022
Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende herstellingen die nog niet uitgevoerd zijn. Het betreft het schilderen van muren in slaapkamer en living na vochtschade door waterinsijpeling. Huurster schrijft dat muren ondertussen volledig zijn opgedroogd en eist een vlugge oplossing en vraagt aan WPZ contact op te nemen met de schilder die moet langskomen.

Tijdens werken aan een aanpalende werf, is er water binnengekomen in 4 appartementen. WPZ heeft de hoofdaannemer van deze werf hierover onmiddellijk gecontacteerd. Er werd onmiddellijk ingegrepen om de oorzaak van het probleem aan te pakken. Diezelfde dag was de waterinfiltratie opgelost. Door de waterinfiltratie is er vochtschade opgetreden aan de muren van slaapkamer en living. Het vocht moest eerst volledig opdrogen alvorens de schilderwerken kunnen uitgevoerd worden.

Op 01/12/2021 geeft WPZ de opdracht aan externe partner om een prijsofferte op te maken voor schilderwerken na vochtinfiltratie door werken aan een naburige werf. Dit gaat om een verzekeringsdossier en WPZ dient de prijsofferte over te maken aan de verzekering.
De prijsofferte wordt goedgekeurd en er wordt opdracht gegeven aan externe partner om de schilderwerken uit te voeren. Omwille van overheidsopdrachten werd ondertussen een andere externe partner aangeduid. De originele externe partner werd geacht deze opdracht wel nog uit te voeren. Daar werd echter geen gevolg meer aangegeven zodat die opdracht geannuleerd werd en doorgegeven aan de nieuwe externe partner. Het spreekt vanzelf dat daardoor tijd verloren is gegaan.

De werken worden uitgevoerd en huurster bedankt ons voor het mooie en propere werk. Mevrouw is tevreden dat de werken uiteindelijk zijn uitgevoerd.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

78/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 09/08/2022
Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht betreffende sluikstorten. Huurster laat weten dat er opnieuw heel wat rommel staat onder de trap.

Om de rommel in de kelders te beperken heeft WPZ de nissen onder de trappen in de ondergrondse garage laten dichttimmeren door externe partner. De evolutie rond sluikstorten wordt verder opgevolgd.

Wij verwijzen ook naar klachten 13 en 70 in deze rapportage.

79/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/08/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via brief een klacht van huurders van een appartementencomplex betreffende de hond van één van de buren. Reeds geruime tijd hebben de bewoners last van de jankende hond van de buurvrouw. Dit zowel overdag als 's nachts. De huurders maken een schrijven over aan de buurvrouw. Bewoners vragen aan buurvrouw de hond mee te nemen als ze op stap gaat, of een oppas in te schakelen. De politie werd hiervoor ook reeds gecontacteerd.
Op 11/08/2022 organiseert WPZ een rondgang bij de bewoners om te informeren over deze overlast. De bewoners van het eerste verdiep melden ook overlast te hebben van de jankende hond. De hond zou elke nacht janken en kunnen hierdoor niet slapen.
Op 19/08/2022 informeert WPZ en krijgt te horen dat er nog geen beterschap is.
Op 19/08/2022 schrijft WPZ huurster aan wegens overlast en verzoekt dringend om een oplossing te zoeken voor deze hinder. Op 26/08/2022 ontvangt WPZ een brief van de huurder waarin zij verklaart dat zij haar hond aan het trainen is en zoveel mogelijk thuis probeert te zijn. Dit om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Zie klacht nr. 88 en nr. 111 in deze rapportage.

80/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/08/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende haar buurman die voor heel wat overlast zorgt. Enkele nachten per week is er veel nachtelijke passage bij haar buurman. Mensen die binnen- en buitengaan, de lift wordt gebruikt, slaande deuren. Dit zorgt allemaal voor veel geluidsoverlast 's nachts, waardoor veel bewoners hun slaap verstoord wordt. Er zou ook regelmatig een vriendinnetje blijven slapen. Het is de bewoners ook al geregeld opgevallen dat er een kledingstuk tussen de deur van de gang en de garage wordt gestoken, zodat deze niet in het slot valt en iedereen zomaar binnen kan. 's Nachts wordt er ook geregeld aan de voordeur gebeld beneden, dan begint de hond van de buurman te blaffen en ook door het geblaf worden vele bewoners gewekt uit hun slaap.
WPZ plakt affiches op al de tussendeuren van het gebouw, met de vraag om veiligheidsredenen de deuren steeds te sluiten. Op 25/08/2022 plant WPZ huisbezoek in. De huurder is niet aanwezig. Op 08/09/2022 is meneer wel aanwezig. De overlast wordt besproken. Nadien meldt de klager ons dat het rustiger is geworden. Omwille van opvolging woonzorg plant WPZ een nieuw huisbezoek in januari 2023.

## 81/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 16/08/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een nieuwe bewoonster die voor heel wat overlast zorgt. De nieuwe huurster woont er ongeveer 3 maanden. Er komen heel veel vrienden op bezoek en veroorzaken heel veel lawaaihinder. Er is ook overlast van dichtslaande deuren, harde muziek en geruzie. Vanaf 18u 's avonds begint het bezoek van steeds een groep jonge mensen, er wordt dan harde housemuziek opgezet, de hele avond en nacht wordt er geroepen en gekrijst. Aan hun gedrag te merken zou er drugs en drank gebruikt worden. De feestjes vinden zowel in de week, als in het weekend plaats. Er wordt ook ruzie gemaakt tussen koppels en de inkomdeuren blijven 's nachts openstaan omdat ze continu binnen en buiten lopen, wat de bewoners een onveilig gevoel geeft. De politie is reeds verschillende keren gecontacteerd en tussengekomen. Betrokkene toont weinig begrip wanneer bewoners 's nachts aanbellen om te vragen dat het wat stiller kan en worden gewoonweg uitgelachen. De feestjes duren tot 03u-04u 's nachts. Veel bewoners moeten om 07u op om te gaan werken, terwijl mevrouw tot 's middags in haar bed blijft liggen. Het is 04u in de ochtend als mevrouw ons deze klacht overmaakt en laat weten dat het lawaai nog steeds bezig is.
Bewoners vragen aan WPZ en de wijkagent dringend een oplossing om de kalmte en nachtrust te bewaren.

Er werd nadien contact opgenomen met klaagster i.v.m. update van de situatie. Mevrouw beweert dat betrokkene dikwijls afwezig is. Als ze thuis is, kan ze nooit alleen zijn en nodigt vrienden uit, die voor de nodige overlast zorgen. Overlast is minder frequent dan tijdens de zomer.

Nieuwe meldingen van overlast. Ook wijkagent bevestigt de klachten. Er wordt een huisbezoek ingepland. Mevrouw meldde dat ze niet aanwezig kan zijn, omdat ze werkt. Ze ontkent ook de nieuwe klachten omdat ze in het buitenland geweest zou zijn. Mevrouw is telefonisch niet meer bereikbaar, het opgegeven nummer is niet meer in gebruik. Er wordt een nieuw huisbezoek ingepland.

## 82/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 23/08/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende zijn bovenbuur die steeds geluidsoverlast veroorzaakt in de weekends 's morgens vroeg tot 01u 's nachts. Hij verschuift tafels en stoelen. Hij bereidt heel de dag eten dat wordt afgehaald en hij verkoopt voortdurend 2de hands spullen en fruit aan de deur.

Op 13/09/2022 gaat WPZ langs bij de bovenbuur. Meneer meldt ons dat hij oppast voor geluidshinder en dat hij nooit mensen voor verkoop ontvangt voor 8u en na 21u. Hij let er ook op dat een koper niet hoeft aan te bellen, maar dat hij de deur al op voorhand opent, zodat de hinder beperkt blijft voor de buren. Hij heeft ook zijn naam op zijn deurbel genoteerd, zodat mensen niet meer verkeerdelijk bij de onderburen aanbellen. In het weekend ontvangt hij wel bezoek in zijn appartement, maar overdrijft niet met geluid. Meneer stond aanvankelijk wel open voor het uitproberen van burenbemiddeling om op die manier in communicatie te treden met de buren. De klager, die onderaan woont, komt na ons huisbezoek nogmaals naar kantoor en stuurt nogmaals een mail met de melding dat er geen beterschap is. De klager (onderbuur) staat niet open voor burenbemiddeling. Naderhand is er ook minder bereidheid bij de bovenbuur voor burenbemiddeling. Meneer probeert zijn onderburen zoveel mogelijk met rust te laten. Hij meldt dat het maar eens om de 2 weken is dat hij 2de handsspullen verkoopt aan de deur. Hij meldt dat de frequentie beperkt blijft. Hij opent vaak de deur al voordat ze aanbellen, zodat de bel de

buren niet zou storen. Voor de onderbuur blijven deze inspanningen onvoldoende. De appartementen in deze wijk zijn zeer gehorig, hetgeen voor iedere huurder betekent dat ze moeten opletten.

### 83/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 24/08/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van de begeleidingsinstantie van een huurster. Mevrouw heeft contact opgenomen met de begeleiding betreffende 2 buren die haar mondeling zouden bedreigd hebben. De 2 buren hebben bij haar aangebeld en klaagden over lawaaihinder veroorzaakt door haar wasmachine, het rondlopen in haar appartementen en houden in het oog wie ze op bezoek krijgt. De buren zouden haar bedreigd hebben door te zeggen 'we vinden u wel en als je op straat loopt zullen we u wel is aanpakken' één van de buren zou gezegd hebben dat hij een geweer in huis heeft. Dit zorgt bij mevrouw voor een zeer onveilig gevoel en ze durft haar woning niet meer te verlaten. Mevrouw meldt op haar beurt ook geluidsoverlast afkomstig van bij de buren, maar zegt hier nooit iets op. De begeleiding en mevrouw vragen toch wat verdraagzaamheid tussen de buren.
Wij verwijzen naar klacht nr. 71 in deze rapportage.

Mevrouw sluit zich na de bedreigingen op in haar appartement, komt zelden alleen buiten. Wil verhuizen. Er is een gesprek geweest met beide huurders. Nadien werden er geen nieuwe feiten meer gemeld en bevestigen ze dat er geen problemen meer zijn. De bedreigde huurster wil verhuizen.

### 84/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/08/2022
Type klacht:

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende de bomen in de tuin van de onderbuur, die veel te hoog zijn.

WPZ voert op 29/08/2022 een controle uit van de tuin van de onderbuur, maar stelt vast de tuin in orde is en de bomen zeker niet te hoog zijn.

WPZ vermoedt dat het gaat om de haag van de andere buren, van wie de tuin grenst aan de tuin van klager. Op 13/09/2022 legt de klantendienst een onverwacht huisbezoek af bij nr. 65. Wij vragen de huurder met aandrang om de haag die veel te hoog en veel te breed is, te snoeien. De huurders beschikken niet over tuingereedschap. Later bevestigt de huurder telefonisch dat ze in het najaar wat hebben kunnen snoeien aan hun haag.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 85/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/08/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw die nooit haar brievenbus leegmaakt. De brievenbus steekt overvol, waardoor de postbode genoodzaakt is post bij haar in de bus te steken. De buurvrouw zou ook pakjes laten toekomen/leveren op haar adres. De buurvrouw wordt dagelijks gezien en bewoont het appartement wel, maar ledigt nooit haar brievenbus. Voor de corona zou er zelfs al een nieuw slot in de brievenbus gestoken zijn.

Via de woonwinkel van de Stad, die mevrouw contacteerden naar aanleiding van huurachterstal, verontschuldigd mevrouw zich en vraagt ze brieven best via mail door te sturen.
Mevrouw heeft het financieel moeilijk gehad en omwille van schrik van deurwaarders liet ze vaak na om haar post te bekijken. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 86/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 26/08/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail de opvolging van een klacht van een huurster betreffende verwaarlozing hond van de buurvrouw. Mevrouw maakt haar klacht/bezorgdheid over aan GAIA.
Op 01/08/2022 neemt mevrouw telefonisch contact op met stad met de melding dat haar buren een grote hond hebben die nooit of te nimmer buiten gaat. De stad neemt op haar beurt contact op met buurtwerking om subtiel via de kinderen te polsen naar de status van de hond.

Buurtwerking laat weten dat er inderdaad een grote hond aanwezig is. Volgens de buren zou deze hond regelmatig buiten loslopen, wat voor angst zorgt bij de kinderen in de buurt.
Op 26/08/2022 krijgt WPZ de vraag van stad of wij aandacht kunnen besteden aan deze melding.
Op 30/08/2022 reageert WPZ op deze mail:
*Beste allen,*

*Mevrouw [redacted] maakte ons eind mei een klacht over ambt mogelijke domiciliefraude en problemen met honden.*

*Het was een algemene klacht en niet specifiek gericht naar een bepaalde huurder.*

*Nu we horen dat het om het gezin van [redacted] gaat, kunnen we vanuit woonpunt melden dat er wel degelijk bezorgdheden zijn, reeds jaren.*

*Bij nazicht van het dossier blijkt dat mevrouw bij ondertekening van de huurovereenkomst een addendum tekenende, waarbij ze haar akkoord gaf om geen huisdieren te houden en dit naar aanleiding van ervaringen op een vorig adres bij woonpunt.*

*Het lijkt me aangewezen dat woonpunt een huisbezoek zal doen bij het gezin om zich te vergewissen van de toestand, mogelijke woonzorgproblemen en vermoeden van domiciliefraude.*

*Wat dit laatste betreft stellen we de vraag of er ook een politieonderzoek kan gebeuren?*

*Wat het huisbezoek betreft, zal gevraagd worden om dit te organiseren samen met de diensten van Begeleid Wonen Pajottenland en/of eventueel OCMW, die het gezin opvolgt.*

*Indien er een gezamenlijk zorgoverleg wordt georganiseerd, willen we uiteraard graag deelnemen.*

Op 30/08/2022 maakt GAIA mail over aan de politie en burgemeester dat er een melding binnen is gekomen van een verwaarloosde hond, maar hier nog geen gevolg aan werd gegeven. GAIA vraagt of de situatie wordt opgevolgd en de melding van mevrouw klopt.

Op 30/08/2022 reageert de stad op het mailtje van GAIA met mevrouw in cc. Mevrouw nam begin 08/2022 contact op met hen. De melding kwam binnen met de expliciete vraag om er discreet mee om te gaan. Mevrouw is immers beducht voor mogelijke reactie van de desbetreffende buren. In eerste instantie werd gevraagd om via buurtwerking de situatie te vergewissen, dit bleek na terugkoppeling geen wenselijke aanpak. Ondertussen werd de problematiek ook overgebracht aan WPZ alsook aan de bevoegde wijkagent. Gelet op de discretie waar mevrouw om vraagt werd gekozen voor deze behouden aanpak, maar is er wel degelijk opvolging.

Een eerste huisbezoek wordt gedaan door WPZ op 29/09/2022. Er worden 2 honden in de woning aangetroffen. Een grote hond wordt opgesloten in een slaapkamer, om reden dat de dochter van de huurder pas bevallen is en dit anders voor problemen zou zorgen. Een nieuw huisbezoek wordt gepland op 25/10/2022, al de dieren moeten dan weg zijn. Het huisbezoek gaat door in aanwezigheid van de bewindvoerder van de huurder. Er zijn geen dieren meer aanwezig. Er wordt bevestigd dat er een oplossing werd gevonden voor de honden.
Intussen heeft klaagster WPZ laten weten dat de grote hond er nog steeds zit.
De wijkagent bevestigt ook nog ter plaatse te zijn geweest en de hond was nog steeds daar, opgesloten in de slaapkamer. Een nieuwe controle volgt en indien er geen oplossing wordt gevonden, zal de hond in januari in beslag worden genomen.

De situatie wordt verder opgevolgd.

### 87/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 01/09/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt op bureel een klacht van een huurster betreffende overlast hond buren en doodsbedreiging van buurmeisje aan haar zoontje.
Mevrouw heeft klacht neergelegd bij de politie en overhandigd ons het Proces-Verbaal.

Op 23/08/2022 was haar zoontje buiten aan het spelen aan de voorzijde van de woning en zag het buurmeisje en sprak haar aan. Hij vroeg uit nieuwsgierigheid aan het buurmeisje waarom hun hond nog niet weg is. Hiermee verwijzend naar het bijtincident van 26/04/2022. WPZ verwijst naar klacht nr. 42 in deze rapportage. Hierop reageert het buurmeisje verbaal zeer agressief en roept naar haar zoon ‘als je dat nog één keer zegt maak ik jou dood’. Aangezien de voordeur openstond heeft mevrouw dit gehoord. Haar zoontje was onmiddellijk zwaar onder de indruk en overstuur. Mevrouw is onmiddellijk gaan aanbellen bij de buurvrouw. De buurvrouw (moeder van het meisje) was niet akkoord met de uitspraak van haar dochter, maar gaf hier verder weinig aandacht aan. Zij maakte het verwijt dat haar zoontje dit maar niet moest zeggen. Het zoontje is nog steeds onder de indruk van de feiten en heeft hierdoor zelfs slaapproblemen. Mevrouw wenst haar buurmeisje duidelijk te maken dat zulke uitspraken aan jonge kinderen niet door de beugel kunnen.

Bijkomende klachten over de hond:

- Geuroverlast van de uitwerpselen in de voortuin
- Hond blaft geregeld. Komt met kop tussen haag door wat angstaanjagend is

Op 13/09/2022 plant WPZ een nieuw huisbezoek in bij het gezin. We observeren de hond in de tuin, terwijl wij vooraan enkele malen voorbijstappen en vooraan ook even blijven praten. Volgens onze observatie reageert de hond niet op gewone passanten of mensen die blijven staan praten. Op het ogenblik van het huisbezoek zijn er geen spelende kinderen buiten, we kunnen niet nagaan hoe de hond hierop reageert. De huurder bevestigt ons dat ze de hond binnen neemt, zodra ze opmerkt dat er kinderen buiten spelen. Blijkbaar blaft haar hond enkel bij het zien van het kind (dat hij gebeten heeft) en zijn moeder (de directe buren). De klacht omtrent de dochter wordt ook besproken met de huurder. De huurder erkent dat haar dochter niet zo had mogen reageren. Diverse hulpverlenende instanties zijn ondertussen opgestart om dit gezin beter te begeleiden. Tot op heden heeft de politie, die het dierenwelzijn nagaat, geen bijkomende maatregelen getroffen i.v.m. de hond. Op 08/11/2022 laat de huurder met de hond weten dat ze haar omheining (die vooraan tot aan de straatkant kom) afgemaakt heeft met zwarte plastiek, zodat de hond de buren niet meer kan zien. Ze meldt wel dat haar hond nu meer blaft bij het horen van allerlei geluiden omwille van het feit dat hij niets meer ziet. Bijkomend wordt melding gemaakt van acties om de woning binnen in orde te brengen. Daarnaast ook nog een melding

over het feit dat haar gezin en dat van de buren niet overeenkomen en een aantal voorbeelden hieromtrent. Momenteel ontvangt WPZ geen nieuwe klachten.

### 88/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 02/09/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de hond van de buurvouw. Mevrouw meldt dat de hond bijna elke nacht zit te janken en te blaffen. Dit begint 's avonds en duurt tot 08u 's morgens. Mevrouw vraagt een oplossing voor dit probleem.

Wij verwijzen naar klacht nr. 79 en nr. 111 in deze rapportage.

Op 23/11/2022 maakt huurster opnieuw melding van de overlast. Mevrouw schrijft dat de bewoners in het appartementsgebouw veel last ondervinden van de blaffende hond. Zodra de hond alleen is begint deze onophoudelijk te blaffen. Aangezien betrokkene dagen en nachten weg is, is deze situatie niet meer houdbaar.

We namen contact op met een andere buur op de verdieping. Deze persoon meldde hetzelfde probleem. De huurder kunnen we telefonisch niet bereiken.

Voor verdere opvolging van deze klacht verwijzen we naar klacht nr. 111 in deze rapportage.

### 89/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 05/09/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder van een appartementsgebouw betreffende de bovenburen die heel wat geluidsoverlast veroorzaken. Het gaat om een gezin met 4 kinderen.
Mijnheer is huurder sinds 2020 en sinds dan ondervindt mijnheer overlast van lawaai. Mijnheer heeft dit tot nu altijd getolereerd en gewacht tot na de zomervakantie om te reageren in de hoop dat het wat kalmer zou worden, maar dat is helaas niet het geval. Er wordt gevoetbald in de living, die zich juist boven zijn living bevindt. Er is voortdurend geklop, gestamp en geloop. Het lijkt meer op een binnenspeeltuin dan op een woonkamer. Mijnheer is al een paar keer gaan vragen of het wat rustiger kan om reden dat het lawaai doorging tot 's avonds laat, soms zelfs tot middernacht. Mijnheer heeft geen enkele rustige avond meer. Rustig iets lezen of iets volgen op tv kan niet, tenzij mijnheer het geluid van de tv hoger zet, met het risico dat hij op zijn beurt de buren hindert. Ook de buren van het 2de verdiep en het 3de verdiep hebben last van het lawaai. Zelfs zijn onderbuur (woont daar nu niet meer) heeft altijd geklaagd over het lawaai van de bovenburen van 2 verdiepingen hoger. Op een avond was het zo erg dat mijnheer opnieuw is gaan aanbellen bij de bovenburen om te vragen het kalmer aan te doen. De bovenbuurvrouw wou niet luisteren omdat ze geen Nederlands spreekt en niet begrijpt. Mijnheer zijn kennis van het frans is niet sterk genoeg om zich correct uit te drukken. Maar volgens mijnheer begrijpt zijn buurvrouw hem wel. Mijnheer gaat de politie contacteren als de toestand niet verbeterd.

Op 22/11/2022 doet mijnheer opnieuw melding van lawaaihinder. De laatste tijd was het opmerkelijk rustiger, maar de laatste weken is de hinder weer sterk toegenomen. Mijnheer begrijpt dat kinderen lawaai maken, maar de situatie is niet meer leefbaar. Het lawaai is zo hels en onaanvaardbaar.

Mijnheer is zelf al een paar keer gaan aanbellen om te vragen dat het wat rustiger kan, maar de buurvrouw opent de deur niet. Mijnheer vindt het spijtig dat de buren geen rekening houden met de andere bewoners en zich zo egoïstisch opstellen.

Er werd telefonisch contact opgenomen met de klagende buur. De overlast wordt voornamelijk veroorzaakt door de kinderen. Ondanks de zeer jonge leeftijd zijn de kinderen tot 's avonds (zeer) laat actief. Ook op schooldagen. Tijdens schoolvakanties is er ook overdag lawaai. De kinderen rijden op een loopfietsje rond in het appartement, wat enorm weergalmt in zijn appartement. Hij meldt dat andere buren er ook last van hebben, we ontvingen geen klachten van andere huurders. Er werd aan de betrokken huurders gevraagd de rust in het gebouw te respecteren. Deze zaak wordt nog opgevolgd.

### 90/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 06/09/2022
Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurster betreffende het betreden van haar appartement tijdens haar afwezigheid, zonder voorafgaande verwittiging en medeweten.
Mevrouw schrijft dat ze binnen geweest zijn in haar appartement zonder haar medeweten voor het vervangen van haar wc-bril. Deze werd beschadigd tijdens het uitvoeren van werken door de onderaannemer van WPZ.
WPZ antwoord op 06/09/2022:
*Beste,*
*Wij hebben uw mail goed ontvangen.*
*Wij betreuren dit voorval en zijn erg verrast.*
*Wij zijn hiervan niet op de hoogte en WPZ is heeft uw appartement niet betreden.*
*WPZ doet dit nooit zonder toestemming van de huurder.*
*Met vriendelijke groeten,*

WPZ start onmiddellijk een onderzoek wie het appartement zou kunnen hebben betreden en neemt contact op met de aannemer die op dat moment bezig is het monitoringsysteem te vervangen in het appartementsgebouw. WPZ komt tot de vaststelling dat deze aannemer verantwoordelijk is voor deze actie. WPZ stuurt volgende mail naar mevrouw:
*Beste,*

*Wij zijn een onderzoek gestart en hebben vastgesteld dat* [redacted] *verantwoordelijk is voor deze onaangename actie, wat wij ten zeerste betreuren.*
[redacted] *zal persoonlijk contact met u opnemen om hun excuses aan te bieden.*
*Ze hebben dit gedaan uit goede intenties, maar beseffen dat dit niet kan.*
*Wij kunnen u bij deze geruststellen dat er geen sleutels in omloop zijn, dit ging om een technische sleutel, die terug is in het bezit van de conciërge.*
*Indien u nog vragen heeft, aarzel niet ons te contacteren.*
*Met vriendelijke groeten,*

Mevrouw bedankt ons voor de info en de moeite.

Ondertussen verneemt WPZ van de aannemer dat er wel werd afgesproken met de huurster. Hij maakt ons bewijs over van de communicatie tussen hem en de onderaannemer. Zij bevestigen dat mevrouw de toelating heeft gegeven om het appartement te betreden tijdens haar afwezigheid om de toiletbril te vervangen en dit om reden dat mevrouw niet voor 16u thuis kon zijn. De aannemer kent de onderaannemer al 30 jaar en vertrouwd hen volledig op hun woord. Dit is natuurlijk woord tegen woord.
De aannemer stuurt op 07/09/2022 volgende mail naar mevrouw:
*Beste Mevr. x*

*Betreffende uw mail over het vervangen van de toiletbril.*

*Ik heb bij onze mensen gepolst en blijkbaar is er een miscommunicatie geweest over het vervangen van uw toiletbril.*

*Onze mensen vertrekken altijd vanuit het standpunt om de mensen te helpen en ook altijd met goeie intenties.*

*We begrijpen uw standpunt, maar vooral betreuren wij dit vooral en onze welgemeende excuses.*

*Bedankt om het te melden en voor uw begrip.*

Geen verdere klachten ontvangen

### 91/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 07/09/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende 2 buren die heel wat geluidsoverlast veroorzaken.

Klacht over eerste buren:
Er komen heel veel familieleden op bezoek en blijven slapen in het appartement. Veroorzaken heel veel lawaai en hebben geen respect voor de andere bewoners.
Zie ook klacht nr. 123 in deze rapportage.

Klacht over tweede buren:
Stapelen heel wat rommel en afval in het tellerlokaal en in de hal aan de inkomdeur. Mevrouw stuurt ons enkele foto's mee door als bewijs.

WPZ voert controle uit en stelt de rommel en afval vast.
WPZ schrijft de bewoners hierover aan.

Op 30/11/2022 belt WPZ mevrouw nog eens op voor de stand van zaken. Er wordt niets meer in het tellerlokaal geplaatst. WPZ mocht geen meldingen meer ontvangen betreffende de rommel en afval in het tellerlokaal.

Wel nog overlast van veel bezoek, het roken en praten vlakbij het raam van de slaapkamer van de kinderen. WPZ probeert de zaken vast te stellen. Klager vraagt uitdrukkelijk om discretie omdat ze bang is dat buren te weten komen dat zij klaagt.

### 92/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 08/09/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een eigenaar woonachtig in een woonwijk waar WPZ heel wat sociale huurwoningen heeft. De laatste maanden merkt mijnheer dat er een paar huurders zich geroepen voelden om dierenvriend te worden. Op zich heeft mijnheer daar geen problemen mee, maar ze vergeten wel dat dieren ook zorgen en verplichtingen met zich meebrengen. Vele bewoners kunnen niet meer slapen met het venster open, het is net of ze in dierenasiel aan het logeren zijn. 's Avonds, 's nachts en 's ochtends worden de bewoners getrakteerd op een immens blafconcert. De baasjes van de honden vinden dit blijkbaar niet zo erg. Mijnheer weet dat de frustratie bij veel bewoners in de wijk aandikt.

Klager meldt geen specifieke adressen. Na aandringen heeft hij 3 adressen doorgegeven (waarvan 2 huurders). Er werd anoniem voorbij de tuinen van deze adressen gewandeld, op beide adressen zijn honden aanwezig. Op één adres reageerden de honden heel fel. Deze huurder werd aangeschreven,

maar nam nadien contact op met Woonpunt om te melden dat haar honden dikwijls worden uitgedaagd door de achterbuur. Geen nieuwe klachten meer ontvangen. Het probleem stelt zich vooral tijdens de zomermaanden als 's nachts de ramen blijven openstaan.

### 93/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 09/09/2022
Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn buur. Mijnheer is het beu steeds het afval van zijn buur te moeten opruimen. Dit gaat om rondslingerende reclamefolders, papieren doeken waarmee hij zijn auto poetst en allerhande vuiligheid aan zijn inkomdeur. Mijnheer stuurt enkele foto's door van rondslingerende reclamefolders op naam van zijn buurman.

Op 09/09/2022 neemt WPZ contact op met de begeleidingsinstantie van de buren. De begeleidingsinstantie spreekt de buren hierover aan.

Op 19/09/2022 informeert WPZ naar de situatie. Huurder laat weten dat het papier is verwijderd. Mijnheer houdt het in het oog en brengt ons op de hoogte bij nieuwe overlast.
WPZ mocht tot op heden geen verdere klachten ontvangen.

### 94/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/09/2022
Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een voormalige huurder betreffende onwettige bijwoning en woonzorg van ex-vrienden die een appartement huren bij WPZ. Mijnheer doet melding dat er meerdere katten in de woning gehouden worden, waardoor de woonzorg eronder lijdt. Onwettige bijwoning van huidige vriend en een bevriend koppel.
Dezelfde dag ontvangen we van de ex-partner van de aanvankelijke melder eveneens een melding per mail dat er verschillende mensen op dit adres verblijven. Beide klagers waren in het verleden goed bevriend met de huurder waarover geklaagd wordt. De klantendienst voerde enkele dagen voor de klachten nog een aangekondigd huisbezoek uit, samen met de begeleiding van de huurder. De bedoeling is om de nieuwe partner die er bijwoont zich in regel te laten stellen. Enkele weken nadien voeren we een onaangekondigd huisbezoek uit. Enkel de huurder en de nieuwe vriend zijn aanwezig in de woning. Van de bijwoner (vriend) werden de opgevraagde documenten in orde gebracht. Tijdens de huisbezoeken wordt ook steeds gevraagd aan deze huurder om (tijdelijke) bijwoningen ook te melden.

### 95/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/09/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Mevrouw vraagt of er een wooninspectie kan uitgevoerd worden bij haar buurman. Het is namelijk niet meer leefbaar omwille van nachtlawaai en geurhinder. De buurman zijn radio of tv gaan veel te luid na 22u tot midden in de nacht, soms tot 05u 's morgens. Geurhinder door vuilniszakken die gewoon open in de tuin worden opgestapeld. De geur komt binnen via de ramen van andere bewoners. Er is een vermufte geur afkomstig uit zijn appartement, hierdoor dienen de bewoners het raam op de trap te laten openstaan. De buurman werd hierover door de bewoners al aangesproken, maar er is geen enkele medewerking van zijn kant. De buren zien zich genoodzaakt om de politie te contacteren indien geen beterschap.

WPZ neemt contact op met het CAW bij wie al woonbegeleiding is opgestart vorig jaar.
Wat de geluidshinder betreft laat het CAW weten dat meneer hardhorig is. Hij heeft een koptelefoon, maar deze is een tijdje stuk geweest.
WPZ doet ook een gezamenlijk huisbezoek met CAW: er moet extra aandacht gegeven worden aan het onderhoud van het appartement. Voor de vuilniszakken wordt er afgesproken dat meneer deze niet meer zal laten staan in de tuin. Hij heeft een tuinhuis waar deze perfect geplaatst kunnen worden.
Sindsdien worden er geen klachten meer ontvangen.
De woonzorg wordt verder opgevolgd in samenwerking met het CAW.

### 96/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 17/09/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn onderburen die heel wat geluidsoverlast veroorzaken. Dit gaat om hard roepen, dit zowel onderling als aan de telefoon. Er wordt steeds buiten aan de voordeur gebeld en deze conversaties zijn heel luidruchtig. Ook stellen de huurders vast dat de buur constant in de ondergrondse garage staat te roken. Aangezien er heel veel goederen/spullen staan, is mijnheer bang voor brand. De geur van de sigaretten komt via het ventilatiesysteem bij hem het appartement binnen. Mijnheer heeft zijn buurman hierover al aangesproken, maar is zeer volhardend. Praten helpt niet.
De onderburen zijn in een echtscheiding verwikkeld – wellicht moet daar de oorzaak van het onderlinge geroep gezocht worden. De vader van het gezin heeft zijn aanvraag voor een sociale huurwoning in orde gebracht zodat hij kan scheiden van zijn vrouw.

Er werd telefonisch contact opgenomen met de klager. Hij beklemtoont dat hij eigenlijk geen probleem heeft met zijn buren, er is wel nog steeds geroep. Hij heeft zijn buren aangesproken over het roken, en uiteindelijk heeft dat effect gehad, ze roken nog sporadisch. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 97/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 19/09/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar bovenbuur die heel wat geluidsoverlast veroorzaakt. Deze overlast gaat voornamelijk over geschuif van zijn stoelen. Mevrouw heeft hem al 3x gevraagd hierop te letten, zonder gunstig gevolg. Mevrouw heeft dan een briefje geschreven. Mevrouw heeft haar buurman gevraagd viltjes te kleven onder de stoelpoten, maar dat wil hij niet doen. Mevrouw vraagt een oplossing voor dit probleem.

Op 29/09/2022 informeert WPZ bij mevrouw naar de situatie. Mevrouw bevestigt ons dat het niet meer luid of storend is. De situatie is veel beter.
WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 98/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 22/09/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op bureel een klacht van een huurder betreffende zijn buurvrouw. Mevrouw veroorzaakt heel wat geluidsoverlast na 22u ’s avonds. Ze verschuift stoelen, maken veel ruzie, roepen op het balkon,

maken luide muziek. Mijnheer laat ons opnames horen van het lawaai. Mijnheer heeft reeds 2x de politie gebeld.

Er werd aan de politie meer informatie gevraagd. Het botert al lange tijd niet tussen beide huurders. Meneer heeft een gevoelig karakter die gesteld is op zijn rust. Mevrouw draait graag de geluidsknop van haar muziekinstallatie helemaal open. De politie heeft aan mevrouw specifiek gevraagd geen luide muziek te spelen na 22u. Bij overtreding belt hij de politie.
Geen klachten meer ontvangen.

### 99/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 29/09/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende haar buurvrouw.
Mevrouw en haar familie wonen sinds 2020 in de woning en hebben altijd een goede relatie gehad met de buren. Mevrouw geeft toe dat ze in het begin ze daar woonden niet altijd rekening hielden met de regels. Ze zetten luide muziek op, parkeerden hun wagen waar het niet mocht en hun zoon speelde met de bal buiten tot laat in de avond. Aangezien ze hierover werden aangesproken door hun begeleidingsinstantie (na klachten) en werden opgevolgd. Ook de politie is een paar keer tussengekomen. Sindsdien houden ze rekening met de buren en doen niets meer wat de buurvrouw kan storen.

Mevrouw bevestigt dat als ze boodschappen gedaan hebben, de wagen soms parkeren aan de trappen om de boodschappen uit te laden, maar dit doen andere buren ook, ook de buurvrouw. Mevrouw meldt dat de buurvrouw enkel foto's maakt van hen. Nu heeft mevrouw op haar beurt ook foto's gemaakt van de buurvrouw en maakt ons deze in bijlage over. Haar zoon mag niet meer spelen thuis, omdat ze bang zijn de buurvrouw te storen. Soms klopt ze heel hard tegen het plafond, zelfs als er geen lawaai wordt gemaakt. De buurvrouw heeft de bal van haar zoon zelfs al eens afgepakt en weggegooid. De politie werd hiervoor gecontacteerd, kwam langs maar de buurvrouw heeft de deur niet geopend. Als ze elkaar tegenkomen, doet de buurvrouw altijd heel vriendelijk en zegt nooit iets. Mevrouw schrijft dat het moeilijk is om 2 kinderen te vragen altijd stil te zijn.

De klachten over mevrouw moeten gezien worden als reactie op de klachten die mevrouw meldde t.o.v. de huidige klager. De begeleidster van het gezin meldt dat na eerdere klachten het gezin wel echt haar best heeft gedaan om klachten te vermijden. Zij waren dan ook zeer verbaasd te vernemen dat er nog geklaagd wordt.

Mevrouw is met haar 2 kinderen geregeld uit huis, zo bevestigt ons de buurvrouw. Zij meldt dat zij geen klachten meer heeft over het gezin.

### 100/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 04/10/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende geurhinder en vuiligheid in de algemene delen van het appartementsgebouw. De vloer van de gang is steeds heel vuil. Het ruikt er ook naar drugs en sigaretten. Huurster maakt ons enkele foto's over van de vuile gang.

Bij een controle werd er geen vuiligheid en geurhinder vastgesteld in de gangen.

Op 05/12/2022 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail van deze huurster betreffende de vuile algemene delen. Mevrouw meldt dat de gangen altijd stinken naar honden, zelfs naar uitwerpselen van de honden. Ook staan er steeds fietsen met bakken voor de inkom van het gebouw. De bewoners en bezoekers kunnen hierdoor het gebouw niet meer deftig binnen. Deze situatie is er sinds de nieuwe huurders er zijn komen wonen. Huurster heeft ook fotografisch bewijsmateriaal van de vuile inkom en de uitwerpselen. Mevrouw vindt deze situatie respectloos naar de bewoners en kuisploeg toe en eist dat dit stopt.

Op 13/12/2022 stuurt de zus van deze huurster een klacht via mail. Ze was op bezoek bij haar zus en wou de lift nemen op het gelijkvloers. Er stapte een man met 2 honden uit de lift. Mevrouw moest opzij springen of de hond had haar vast. WPZ verwijst naar klacht nr. 110 in deze rapportage.

WPZ is meerdere malen in het gebouw gaan controleren. Toen was het proper en stonk het niet naar hond. Er stond een fiets tegen de voorgevel, die de toegang tot het gebouw niet hinderde. De eigenaar van de fiets wordt aangeschreven, de fiets mag daar niet gestald worden. De poetsvrouw bevestigt wel dat het vuil is bij de wekelijkse poetsbeurt. Zij verwees echter naar een bewoonster die de hondenpoep niet opraapt. De poetsvrouw ervaart dat bij een algemeen schrijven of affiches het daarna extra vuil is. WPZ onderzoekt wie de vuile gangen veroorzaakt.

### 101/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 07/10/2022
Type klacht: Burenhinder

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster van een privé parking, waar huurders van WPZ zouden parkeren. Het gaat voornamelijk over bestelwagens.
De huurders van WPZ beschikken over een parkeerplaats gekoppeld aan het appartement.
Ook wordt melding gedaan dat de bewoners op het grasveld parkeren aan het gebouw.
WPZ plaatst houten paaltjes aan het grasveld zodat huurders er niet meer kunnen parkeren.
WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 102/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 09/10/2022
Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende herstelling cv-ketel.
Huurster neemt op zaterdag 08/10/2022 telefonisch contact op dat de cv niet meer werkt. Mevrouw kwam terecht bij ons telesecretariaat waar ze de melding doorgeven aan de wachtdienst.
Zondagavond stuurt huurster ons een klacht dat er nog steeds niemand is langs geweest.

WPZ neemt maandagmorgen onmiddellijk contact op met externe partner en deze bevestigt te zijn langs geweest op zaterdag 08/10/2022 tussen 13u en 14u, maar de huurster was afwezig. Omdat er geen telefoonnummer werd genoteerd kon externe partner mevrouw niet contacteren.

WPZ neemt daarna telefonisch contact op met huurster en er wordt een afspraak gemaakt. Externe partner gaat langs op 10/10/2022 en herstelt het probleem met de cv-ketel.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 103/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/10/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster van een appartementsgebouw betreffende nieuwe bewoners. De nieuwe bewoners hangen steeds over het balkon om te gluren bij de buren. Mevrouw meldt ze een vermoeden heeft dat hier meerdere personen wonen in het appartement dan aangegeven in het huurcontract. Het gaat over minstens 3 personen aanwezig in het appartement. Er liggen ook regelmatig zakdoekjes op de parking achteraan het gebouw, sigarettenpeuken worden over het balkon gegooid. Mevrouw schrijft dat de andere bewoners, waaronder zijzelf, altijd alles netjes houden en dit ook verwachten van de nieuwe buren. Mevrouw meldt ook dat ze steeds een brommer parkeren op haar parkeerplaats. Als mevrouw de nieuwe buren hierover aanspreekt en vraagt om de brommer te verplaatsen, reageren deze steeds heel onbeschoft.

WPZ stelt vast dat mevrouw alleen staat ingeschreven.

Klager drong aan op een bezoek aan onze burelen om haar verhaal te mogen doen. Verzoek werd ingewilligd. Er werd nadien een onaangekondigd bezoek gedaan aan de betrokken huurster. Er werd vastgesteld dat de inkijk naar het andere appartement zeer miniem is. Er waren veel vuilniszakken en sigarettenpeuken aanwezig voor 1 inwoner. De schoondochter was aanwezig (“bracht de boodschappen”). Mogelijke bijwoning wordt verder opgevolgd en werd ook gemeld aan begeleiding CAW. De poetsdames hebben huurder aangesproken over papieren zakdoekjes en sigarettenpeuken, nadien geen papieren zakdoekjes en sigarettenpeuken meer gevonden. Er werd gevraagd de brommer op eigen parkeerplaats te parkeren. Nadien werd de brommer aan de parkeerplaats gespot. Wordt opgevolgd.

### 104/ Onontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 14/10/2020
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn buren die zouden gebruik maken van zijn wifi en dit zonder toestemming. Mijnheer spreekt ook over spionage.
Deze huurder vertoont een sterke kwetsbaarheid op vlak van GGZ. Daarvoor wordt hij begeleid door iemand uit de familiale kring, maar niet door een externe welzijnspartner van WPZ. Deze huurder mailt ons frequent met dergelijke boodschappen. Dit wordt doorgegeven en besproken met de huidige begeleiding, die dit dan ook telkens bevestigt. Jammer genoeg kunnen we geen positieve evolutie vaststellen.

### 105/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/10/2022
Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende overlast van sigarettenpeuken aan de ingang van de koer achter het gebouw.

WPZ gaat langs op controle en stelt een paar sigarettenpeuken vast en verwijdert deze.

Geen verdere klachten over sigarettenpeuken ontvangen.

### 106/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 19/10/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende geluidsoverlast. Er zijn nieuwe buren komen wonen die elke morgen vanaf 06u veel lawaai maken. Ze schuiven met stoelen en tafels. Mevrouw heeft hiervoor reeds op muren geklopt, maar dan maken de buren nog meer lawaai. Mevrouw durft haar buren hierover niet aan te spreken. De nieuwe buurvrouw negeert haar sinds ze daar woont. Het lawaai gaat uren door en mevrouw kan hierdoor niet slapen. Deze overlast gebeurt elke dag, zelfs in het weekend.

Op 1/12/2022 werd er onaangekondigd langsgegaan bij de betrokken huurder. Aangezien hij op het punt stond te vertrekken, werd er in een kort gesprek uitgelegd dat er klachten waren over lawaaihinder 's ochtends. Aangezien er meerdere appartementen hiervan oorzaak kunnen zijn, werd gevraagd of hij het lawaai ook hoorde en of er bij hem rond dat uur al activiteit is. De klager werd hiervan op de hoogte gebracht, zij is zeker dat het lawaai van appartement van betrokkene komt. Mevrouw houdt ons op de hoogte of het lawaai stopt/afneemt. Mevrouw heeft later laten weten dat het geluid niet gestopt is, integendeel. WPZ stuurt naar alle huurders van het gebouw een brief, gezien het niet duidelijk is wie de veroorzaker van het lawaai is. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 107/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 19/10/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende de buurvrouw die haar fiets steeds in de gang plaatst. Ook haar scooter, die ze niet meer gebruikt, staat al een tijdje buiten geparkeerd.

WPZ spreekt de buurvrouw van klaagster hierover aan en zal hier rekening mee houden.
WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 108/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 25/10/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende haar buurman. Mevrouw schrijft dat ze gepest wordt door haar buurman. De buurman verspreidt roddels en leugens over haar. Mevrouw is de pesterijen beu en woont niet meer graag in haar appartement door deze situatie.
Op 18/11/2022 ontvangt WPZ opnieuw een klacht van huurster. Mevrouw schrijft dat de pesterijen van de buurman niet stoppen. De wijkagent is ook al ter plaatse geweest en gevraagd om elkaar met rust te laten.

Wij verwijzen naar klacht nr. 7 in deze rapportage.

### 109/ ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/10/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende racistische opmerkingen van haar buurvrouw.

Betrokkene zorgt reeds jaren voor overlast in de wijk. Ze ontkent alles niettegenstaande de talrijke interventies van politie, de gasboetes, …
Ze staat onder bewindvoering en door WPZ is ook geprobeerd om het BAZ-team (aanklampende zorg) in te schakelen.
Mevrouw is sinds het overlijden van haar moeder, die laatste huurder was, ook bezetter van de woning. Deze bezettingsovereenkomst werd beëindigd door WPZ op 31/05/2022, maar gezien mevrouw weigert te vertrekken, werd de zaak aanhangig gemaakt voor de vrederechter. De zaak wordt gepleit op 11/01/2023.
Klaagster bevestigt dat haar klacht mag gebruikt worden als getuigenverklaring. Sindsdien zijn er geen bijkomende klachten meer geweest ten aanzien van de buurvrouw. De zaak tegen de buurvrouw werd gepleit. Het vonnis wordt eerstdaags verwacht.

### 110/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 27/10/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt een klacht van een huurster van een appartementencomplex. Mevrouw schrijft dat het even van haar hart moet dat een nieuwe bewoner in het gebouw geen respect heeft voor de kuisploeg, die zo hun best doen om alles proper te kuisen. De kuisploeg is nog maar net weg, of het is weer vuil en smerig in de gang. De gangen zijn nog niet droog of de buur loopt er al door met zijn grote hond. De hond veroorzaakt ook een onaangename geur in de gangen. Ook voor de conciërge van het gebouw is er geen respect. Mevrouw vindt zo een grote hond in een appartement niet kunnen.

Op 27/11/2022 komt er ook een melding binnen van de conciërge betreffende deze overlast. Onze conciërge vroeg alvast aan de huurder om de kleine spullen die uit zijn fiets vallen en blijven liggen voor het appartementsblok, op te ruimen en/of op te kuisen.
WPZ neemt alvast contact op met begeleiding die op regelmatige basis huisbezoeken uitvoert bij dit gezin. WPZ vraagt aan de begeleidende dienst om deze klachten ook met de huurders te bespreken. De begeleiding meldt dat er ondertussen 2 honden in het appartement verblijven en dat het niet zo goed gaat met de woonzorg. Een gezamenlijk huisbezoek met WPZ en begeleidende dienst wordt ingepland in januari 2023. De zaak wordt verder opgevolgd. Wij verwijzen naar klacht nr. 100 in deze rapportage.

### 111/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/11/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via het telesecretariaat een klacht van een huurster betreffende de blaffende hond. Mevrouw heeft geprobeerd contact op te nemen met de buurvrouw maar krijgt geen reactie.

Op 13/12/2022 gaan medewerkers van de Klantendienst en dienst patrimonium langs bij de huurder met de hond. Opnieuw wordt de huurder aangesproken op haar huurdersverplichtingen om de rust in het appartement te bewaren. Aangezien de aanhoudende klachten gedurende 2022 van buurtbewoners heeft de huurder beslist haar hond te plaatsen bij een ander gezin. De hond is nog maar enkele dagen bij dit gezin. De laatste spullen van de hond moeten nog opgehaald worden door het nieuwe gezin.
WPZ mocht geen nieuwe klachten meer ontvangen.

Wij verwijzen ook naar klachten nr. 79 en 88 in deze rapportage.

## 112/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 17/11/2022
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een kandidaat huurder. Bij bezichtiging van een appartement die mijnheer kreeg aangeboden, stelt hij een ronduit onhygiënische toestand vast van het terras van het naastliggend appartement. Het terras ligt vol met uitwerpselen van hond. Mijnheer stuurt ons enkele foto's in bijlage.

WPZ plant een huisbezoek in op 29/11/2022. De huurder ontvangt de uitnodiging per brief. In deze brief wijzen wij de huurder eveneens op zijn/haar tekortkomingen op vlak van onderhoud en overlast door huisdieren. WPZ stelt bij aankomst een overvol terras vast. De huurder is niet aanwezig. Een nieuw huisbezoek wordt ingepland.

Een nieuw huisbezoek op 13/12/2022 wordt geannuleerd door de huurder wegens ziekte. Via een ingebrekestelling van de advocaat wordt een derde poging ondernomen op 03/01/2023 om toegang te verkrijgen tot de woning. In de ingebrekestelling wordt de huurder nogmaals duidelijk gewezen op zijn/haar huurdersverplichtingen i.v.m. het onderhoud van de woning/terras. Op 03/01/2023 worden wij toegelaten tot de woning. De huurder heeft de hondenuitwerpselen allemaal verwijderd van het terras. De huurder kampt met medische problemen op dit ogenblik. Ze heeft ondertussen iemand in de buurt gevonden die 3x/dag langskomt om de 2 honden op te pikken voor een wandeling, aangezien ze zelf om medische redenen nu niet meer kan wandelen met de honden. Wij zullen dit verder in de gaten houden en bij het gebrek aan het nakomen van de afspraken hieromtrent, zullen wij genoodzaakt zijn om verdere stappen te ondernemen. Concreet zal er nazicht gebeuren van het terras tijdens een technische interventie.

## 113/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 18/11/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van de moeder van een huurder. Mevrouw meldt dat er in 1 week reeds 2x vunzige woorden op voordeur werd geschreven. Er werd ook een dreigbrief in hun brievenbus gestoken. Haar zoon en schoondochter ervaren hierdoor veel stress. Haar zoon beland na stresservaringen enkele dagen in het ziekenhuis. Voor de gezondheid van haar zoon dient er dringend iets te gebeuren. De huurders denken te weten wie hiervoor verantwoordelijk is. Een eerdere vriendschap met één van de buren die is stukgelopen. Deze situatie is al ongeveer een jaar aan de gang. De moeder vraagt of we contact kunnen opnemen met de begeleiding. WPZ raadt aan om contact op te nemen met de politie, maar moeder doet dit niet meer omdat ze bij de politie melding krijgt dat dit geen zin heeft.

Wij verwijzen naar klacht nr. 35, 37, 62 en 63 in deze rapportage.

Op diezelfde dag ontvangt WPZ ook een mail van de begeleidende dienst van deze huurders betreffende deze gebeurtenissen. Er wordt een foto van de bekladde voordeur en het briefje die de huurders in hun brievenbus gevonden aan WPZ overgemaakt.
De huurders komen samen met de moeder van meneer, alsook met de thuisbegeleider van Zonnestraal langs op dienst. Ze melden bijkomend dat iemand hun appartement is binnengekomen (geen inbraaksporen) en dat er 1 dvd weg is. Ze verwachten dat WPZ actie onderneemt en ook dat ze een nieuw slot plaatsen, waar niet wordt op ingegaan.
WPZ heeft de indruk dat ze de "problemen" wat willen gebruiken om voorrang te kunnen krijgen bij hun mutatievraag. Er wordt duidelijk gemaakt dat dit niet kan. Ook de begeleiding wordt daarvan in kennis

gesteld. Er wordt wel een huisbezoek gepland bij mevrouw, wie ze de “schuldige” noemen om ook haar kant van het verhaal te horen.

### 114/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/11/2022
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een privébewoner, achterbuur van een huurder van WPZ. Mijnheer klaagt over de toestand van de tuin. De tuin ligt vol met afvalzakken en rommel.

Dit gaat om een nieuwe huurder die pas verhuisd is. WPZ voert controle uit op 22/11/2022 en stelt dit vast en spreekt de huurder hierover aan.

Op 26/01/2023 voert WPZ controle uit van de tuin en stelt vast dat de rommel verwijderd is.

### 115/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 21/11/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een mail van een bewoonster van een appartementsgebouw. De mail omvat een klacht die mevrouw heeft overgemaakt aan de wijkagent betreffende verstoring van de nachtrust. Volgens mevrouw heeft de buurvrouw storende gedragsproblemen. Huurders zijn het beu en vragen een oplossing.
De bewoners van een woonblok dienen klacht in aan het adres van een bewoonster die wekelijks heel veel geluidsoverlast veroorzaakt, telkens in de nacht, waardoor de huurders hun nachtrust verstoord wordt. De huurders worden door mevrouw uit bed gebeld, omdat ze haar sleutels niet bij heeft of verloren is. Het dichtslaan van de sasdeuren. Ook worden de deuren soms niet gesloten en blijven openstaan, wat bij de bewoners een onveilig gevoel geeft. De buurvrouw ontvangt bezoek en er wordt luidruchtig gelachen.

Sinds haar intrek op 1/6/2022 hebben we al meerdere klachten ontvangen over deze huurster. Mevrouw zorgt voor lawaaihinder, vooral ’s avonds en ’s nachts. Meerdere huurders klagen hierover. Er werd een brief gestuurd met de melding van een huisbezoek op 20/12/2022. Mevrouw kan niet aanwezig zijn op het bezoek, omdat ze werkt. Er wordt een nieuw bezoek ingepland. Mevrouw ontkent de beschuldigingen omdat ze in het buitenland zat.
WPZ ontvangt onderstaande mail van begeleiding:

*Dag [redacted],*

*[redacted] belde net i.v.m. de brief die zij ontving betreffende een klacht voor geluidsoverlast. Mevrouw laat weten dat zij de hele maand november niet is thuis geweest omwille van een overlijden van een familielid in het buitenland. Ze laat ook weten dat ze niet aanwezig is morgen voor het huisbezoek (werkt steeds tot 15u).*

*Ze gaat nog schriftelijk laten weten dat haar vriend bij haar zou komen inwonen (ze is 2 maanden zwanger), maar wou al verwittigen dat hij deze week ook bij haar verblijft.*

*Mevrouw werd aangeschreven om de nodige documenten binnen te brengen om de bijwoonst van haar partner te regulariseren. Ze heeft hier geen gevolg aan gegeven. Er wordt een aangetekend schrijven gericht aan mevrouw ter herinnering.*

Dit wordt verder opgevolgd.

### 116/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/11/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster via maatschappelijk werker. Mijnheer werd door bewoonster aangesproken dat er regelmatig fietsen geparkeerd staan aan haar appartement. Deze fietsen staan soms in de weg. Ook heeft mevrouw overlast van hondenuitwerpselen die niet worden opgeraapt door de baasjes.

Het betreft een groot appartementencomplex met heel veel huurders met honden en fietsen. Er is wel een bepaald gezin met honden en fietsen dat sinds 01 juli naar dit appartementsblok verhuisd is. Deze klachten, die mogelijks betrekking hebben op dit gezin, worden alvast doorgegeven naar hun begeleidende instanties. Op 31/01/2023 brengt Woonpunt ook een huisbezoek bij deze huurder. Zij hebben zakjes ter beschikking voor het oprapen van de hondenuitwerpselen op het gemeenschappelijk grasplein. Ze weten dat ze dit moeten doen. Voor en achter de appartementsblokken staan diverse fietsen en brommertjes geparkeerd, maar zonder dat deze de doorgang hinderen. De huurder geeft aan dat 2 brommers van hun gezin zijn en 2 fietsen ook. In hun persoonlijke berging hebben zij nog enkele fietsen staan.

### 117/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 24/11/2022
Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt telefonisch een anonieme klacht betreffende domiciliefraude.
De klaagster is een dame die de familie heel goed kent en heeft er genoeg van deze situatie. Er zou al 15-17 jaar een meneer bijwonen. Mijnheer zou ook eigendom hebben in Spanje.

Deze bijwoning werd niet aangegeven aan WPZ.

WPZ maakt mail over aan burgerzaken van de gemeente met vraag een onderzoek te starten. Als sociale huisvestingsmaatschappij zijn wij verplicht om diverse vormen van domiciliefraude na te trekken. WPZ vraagt of er een onderzoek kan gestart worden. De wijkagent brengt alvast een bezoek. Deze klacht zal in 2023 nog verder moeten opgevolgd worden.

### 118/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 25/11/2022
Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht betreffende een niet werkende lift. Het om een buitenlift in een appartementsgebouw.

WPZ weet van het probleem met de buitenlift van het gebouw. WPZ is zich bewust over het ongemak dat dit veroorzaakt voor de bewoners. Reeds meermaals is de liftmaatschappij langs geweest om de lift te herstellen en terug in dienst te stellen, om kort daarna terug buiten dienst te vallen. Op 24/11/2022 was er ter plaatse een overleg met de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium samen met de technische dienst van de liftmaatschappij.

Op 25/11/2022 ontvangt WPZ een samenvatting van de komende werken die zullen uitgevoerd worden.

Onderstaande mocht WPZ ontvangen van de liftmaatschappij:
*Zoals besproken hierbij een samenvatting van wat we 24/11 ter plaatse besproken hebben.*

*We komen donderdag 1/12 en mogelijk 02/12 werken uitvoeren aan de lift.*

*De mensen van het studiebureau komen ook ter plaatse om verder te bekijken welke aanpassingen er aan de lift kunnen gebeuren om deze ook op lange termijn de bedrijfszekerheid van de liften te optimaliseren.*

*Een prijsofferte daarvoor volgt.*

*Afhankelijk van hoe vlot de werken lopen of als we bijkomend materiaal moeten bestellen voorzien we de week erna een vervolginterventie.*

*Indien u verder nog vragen heeft, geef gerust een seintje op onderstaande contactgegevens.*

Op 28/11/2022 verstuurt WPZ een schrijven naar de huurders om hen hierover te informeren:

Op 01/12/2022 voert de liftmaatschappij de werken uit en heeft de liften terug veilig in dienst gesteld.

Er was ook een studiebureau ter plaatse die hebben vastgesteld dat de automatische pompen dienen te worden vervangen. Hiervoor ontvangt WPZ eerstdaags een prijsofferte. Om reden dat dit zeer storingsgevoelige liften zijn, wordt er jaarlijks een interventie uitgevoerd waarbij het hele systeem zal worden nagekeken. Hopelijk biedt dit een oplossing op lange termijn. We volgen dit zeker op. WPZ brengt de Vlaamse Ombudsdienst hiervan ook op de hoogte op 02/12/2022.

Op ontvangt WPZ een prijsofferte van de liftmaatschappij en keurt deze goed.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 119/ Onontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 27/10/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt per schrijven een anonieme klacht van een bewoner achter een appartementsgebouw van WPZ. Bewoners klagen over een huurder van WPZ die zijn ondergoed aan de ramen hangt te drogen. Klagers vragen aan WPZ om de huurder aan te manen het wasgoed niet meer voor de ramen te hangen.

Op 09/11/2022 stuurt de anonieme klager een aangetekende brief betreffende deze klacht. In dit schrijven wordt meegedeeld dat de huurder nog steeds hun was tegen het raam te drogen hangt.

Bij een controle door WPZ hing er geen ondergoed aan de ramen. In december komt de huurder langs op het kantoor en wordt de klacht met hem besproken. Hij woont samen met zijn 2 broers op een appartement. Eén van de broers zou zijn was effectief te drogen hangen voor het raam van zijn slaapkamer. De huurder zelf niet. Hij zal zijn broer hierop aanspreken en hem aanmanen zijn was ergens anders te drogen te hangen.

### 120/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 28/11/2022
Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht met in bijlage foto's betreffende rommel en afval in het tellerlokaal. Huurder van een appartementsgebouw maakt ons deze mail over.

Op 28/11/2022 schrijft WPZ de huurders aan waarin wordt verzocht de rommel en afval te verwijderen uit het tellerlokaal. Er wordt in het schrijven gevraagd om het afval te sorteren volgens de algemene

richtlijnen van de Stad en op correcte wijze aan de ophaaldiensten aan te bieden, of de rommel/afval zelf weg te brengen naar het containerpark. Binnen de week na ontvangst van dit schrijven voert WPZ een controle uit om na te gaan of de huurders hieraan een gunstig gevolg geven. Tijdens deze controle wordt vastgesteld dat de huurders hieraan geen gunstig gevolg hebben gegeven.

Wij informeren bij klager over de stand van zaken betreffende de rommel en afval in het tellerlokaal. Huurder bevestigt ons dat er nog steeds rommel en afval staat in het tellerlokaal.

WPZ schrijft de huurders opnieuw aan op 31/01/2023, waarin wordt verzocht de rommel/afval voor 13/02/2023 te verwijderen. WPZ volgt dit verder op.

### 121/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 29/11/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een buurtbewoner over een huurster van WPZ. De woning zou zowel binnen als buiten niet proper zijn. Er is steeds veel volk aanwezig in de woning. Jonge mensen gaan er steeds binnen en buiten. Dit is heel opvallend. Huurster zelf zou er niet wonen, blijft steeds bij haar vriend slapen. Soms komt ze even langs en is dan snel weer weg. De dochter van huurster zou er wel wonen.

Er werd onaangekondigd ter plekke gegaan. Aan de voorgevel bevinden zich meerdere vuilniszakken. De woning zelf geeft geen verzorgde indruk. De deur werd opengedaan door de kleinzoon van de huurder, die niet bij ons bekend is. Hij zal 's avonds aan zijn oma de boodschap doorgeven dat een medewerker van WPZ is langs geweest en dat ze contact moet opnemen met WPZ. Hij zal de vuilniszakken 's avonds aan de straatkant zetten, de ophaling is de volgende dag voorzien. Aangezien de hoofdhuurder geen contact opneemt, zal er een aangekondigd huisbezoek ingepland worden. Deze situatie wordt nog verder opgevolgd.

### 122/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 05/12/2022
Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via een schrijven een klacht betreffende sluikstorten. Dit schrijven wordt ons overgemaakt door het gemeentebestuur.
Bij nazicht stelt WPZ vast dat dit pand verhuurd is en WPZ stuurt op 08/12/2022 een schrijven naar de huurders. In dit schrijven vraagt WPZ om de rommel/afval te verwijderen voor 16/12/2022.
Bij controle stelt WPZ vast dat de huurders hier een gunstig gevolg aan geven en maakt foto als bewijs over aan het gemeentebestuur.
Op 04/01/2022 ontvangt WPZ melding van Stad dat de klacht/dossier wordt afgesloten.
Geen verdere klachten ontvangen.

### 123/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 22/12/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de bovenburen die heel wat overlast veroorzaken. Ze maken heel de nacht lawaai waardoor er geen nachtrust meer is. Er wordt veel alcohol gedronken en buren zijn ook agressief.

Wij verwijzen naar klacht nr. 91.

De huurders blijken op hun vorig adres ook gekend te zijn geweest door hun vele bezoekers. Er wordt een huisbezoek ingepland op 14/02/2023. Wordt verder opgevolgd.

### 124/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 28/12/2022
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder dat er gerookt wordt in de algemene inkomhal van het gebouw. De sigarettengeur komt zijn appartement binnen. Hij heeft gebeld naar de politie maar die heeft niets meer kunnen vaststellen.

Er werd meer informatie gevraagd aan de huurder. Huurder bevestigt dat de rokers niet wonen in het appartement, het gebeurt ook op onregelmatige tijdstippen.

WPZ is op een vrijdag gaan controleren en heeft niets vastgesteld. De daaropvolgende maandag opnieuw een controle uitgevoerd en opnieuw niets vastgesteld. WPZ heeft aan wijkagent gevraagd om regelmatig te passeren. Er hangt reeds een affiche met 'verboden te roken'. Aan het voorstel van de huurder om een raam te plaatsen in de inkomhal, kan geen gunstig gevolg worden gegeven.

Dit wordt mee opgenomen in het overlegplatform en gevraagd aan politie om op regelmatige basis controles uit te voeren. Wordt verder opgevolgd.

Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Van het totaal aantal klachten dat WPZ in 2022 mocht ontvangen gaat 56,45% over leefbaarheid. Dit zijn klachten van huurders ten aanzien van andere huurders. Deze klachten zijn ongegrond ten aanzien van WPZ. Ook deze klachten worden gerapporteerd en behandeld.

| | | |
|---|---|---|
| Totaal aantal klachten 2022 | 124 | |
| Leefbaarheid | 70 | 56,45% |
| Huisdieren | 16 | 12,90% |
| Vandalisme | 2 | 1,61% |
| Sluikstorten | 11 | 8,87% |
| Huisvuil | 9 | 7,26% |
| Garage | 2 | 1,61% |
| Herstellingen | 7 | 5,65% |
| Administratieve werking en beheer | 3 | 2,42% |
| Domiciliefraude | 2 | 1,61% |
| Vochtproblemen | 2 | 1,61% |
| Aantal klachten | 124 | |

We zien een stijging van het aantal klachten over huisdieren.
16 klachten of 12,90% van de klachten gaat over huisdieren. Vorig jaar was dit 6,09% of 7 klachten van de 115 klachten.

| | | |
|---|---|---|
| Totaal aantal klachten 2022 | 124 | |
| Huisdieren | 16 | 12,90% |

Ook in het aantal klachten over sluikstorten of het niet correct omgaan met huisvuil zien we een stijging. Dit gaat om 20 klachten of 16,13% van het aantal klachten.

| | | |
|---|---|---|
| Totaal aantal klachten 2022 | 124 | |
| Sluikstorten | 11 | 8,87% |
| Huisvuil | 9 | 7,26% |
| | 20 | 16,13% |

Omwille van de vele klachten rond sluikstorten, geeft WPZ de opdracht aan externe partner om op verschillende adressen (gebouwen/parkeergarages) het afval/sluikstort op te halen met container. WPZ ruimt ook heel veel sluikstort op. De kosten hieraan verbonden heeft WPZ steeds voor haar rekening genomen wegens gebrek aan bewijs.

In het aantal klachten over herstellingen zien we een lichte daling. Dit gaat om 7 klachten of 5,65% van het aantal klachten, waarvan 1 klacht ongegrond. Vorig jaar waren dit 12 klachten van de 115 of 10,43% van het aantal klachten. De klachten gaan dan meestal over de lange behandeltermijn door onze externe partners. Het werken met een tablet heeft reeds voor een betere communicatie en opvolging geleid van de herstellingen.

WPZ blijft veel aandacht besteden aan bemiddeling tussen de betrokken partijen. Er wordt steeds naar een oplossing gezocht. Door in gesprek te gaan met beide partijen, maar ook door de nauwe samenwerking met de verschillende begeleidingsinstanties en politiediensten, streven we steeds naar een oplossing. De klachten die niet opgelost zijn, gaat om huurders die bemiddeling weigeren en door gebrek aan medewerking. Ondanks aangekondigde huisbezoeken, staat WPZ voor een gesloten deur

wegens afwezigheid van de huurder(s). We ondervinden dat toegang verkrijgen tot de woning steeds moeilijker wordt. WPZ blijft deze dossiers wel opvolgen en nieuwe huisbezoeken worden ingepland.

15 klachten of 12,10% van het totaal aantal klachten zijn terug te leiden tot één appartementencomplex. Deze klachten gaan over leefbaarheid, huisdieren en sluikstorten in en rond het gebouw. Sinds intreding van een paar nieuwe huurders in het gebouw, is de rust verdwenen. Een paar van deze huurders zijn in tussentijd uit huis gezet wegens huurachterstallen en andere ingebrekestellingen, waardoor de overlast duidelijk is afgenomen, maar waar een verdere preventieve opvolging toch nog noodzakelijk blijft.

20,16 % of 25 klachten zijn een weerkerende klacht. Deze klachten worden overgemaakt door dezelfde klagers. 7 klachten of 5,65% van het totaal aantal klachten mochten we ontvangen van éénzelfde huurder.

WPZ heeft ook dit jaar veel aandacht besteed aan de tevredenheid van onze huurders. Ook dit jaar zijn de bewonersbevragingen doorgegaan. Dit in functie van kwaliteitscontrole van de dienstverlening van onze externe partners, alsook van onze eigen medewerkers.

Er worden geregeld overlastplatforms door de Stad georganiseerd rond overlast/problemen/klachten, waarbij WPZ ook aanwezig is. Hier zijn verschillende partners aanwezig.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Een goed opvolgingssysteem van de werkbonnen en het gebruik van tablet voor werkmannen ifv kortere opvolging en vroeger opmerken van openstaande opdrachten.

Communicatie via diverse kanalen zoals: website, bewonerskrant, brieven aan individuele huurders of een groep van bewoners om ze bewust te maken van bijv. sluikstort en de kostprijs daarvan.

Interne overlegmomenten blijven organiseren tussen de verschillende diensten van WPZ. Vanaf 2023 meer structureel op vaste tijdstippen om nog korter op te kunnen volgen.

In het verlengde van het vorige punt, blijft WPZ ook op regelmatige basis overlegmomenten organiseren met onze partners zoals politie, OCMW en andere begeleidingsinstanties.

Blijven inzetten in bemiddelen tussen de betrokken partijen, om zo een oplossingsgericht resultaat te bekomen.

De bewonersbevragingen blijven uitvoeren. Door deze bevragingen uit te voeren kan WPZ nagaan of klanten tevreden zijn over de communicatie, snelheid en oplossing van WPZ zelf en zijn externe partners.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement - 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij:** |
| **Woonveer Klein-Brabant cvba** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| **Patrick Quintelier** |
| **Patrick.quintelier@woonveer.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 6 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 6 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 1 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

Van de 6 ontvankelijke klachten waren er 5 ongegrond:
- Niet akkoord met huurprijsherziening: huurder volgde de regels niet
- Afrekening waarborg: aangebrachte schade door huurder is ten laste van de huurder
- Huurster zonder warm water: probleem is aangepakt en ketel is vervangen
- Klachten over straatlawaai: huurder woont aan drukke straat
- Afrekening huurwaarborg: aangebrachte schade door huurder is ten laste van de huurder

Er was 1 klacht gegrond:
- Klacht over laattijdige terugbetaling huurwaarborg + vraag tot terugbetaling gedane renovatiekosten.
  Hier oordeelde Woonveer dat deze klacht deels gegrond was. Er waren geen duidelijke afspraken vooraf gemaakt over de terugbetaling van de kosten. Bovendien heeft de beslissing een tijd op zich laten wachten.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

De plaatsbeschrijvingen bij einde/begin huur en het vlot uitbetalen/afrekenen van de huurwaarborg bleef voor 2022 een aandachtpunt.
- Een 2de persoon werd als back-up opgeleid
- De verwerking van eventuele kosten gebeurt voortaan sneller door meer gebruik te maken van forfait-bedragen voor kleinere schade

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- Bij begin huur worden eventuele tussenkomsten voor kleine renovaties door de huurder neergeschreven in de plaatsbeschrijving. Dit vermijdt onduidelijkheid achteraf.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: WOONWEL \| sociale huisvesting** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| **Nathalie DUPONT \| nathalie.dupont@woonwel.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten:** | 22 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 22 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 19 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 19 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

**Klachten over WoonWel :**

In 2022 werden 22 klachten geregistreerd conform het Klachtendecreet (decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen). Deze klachten gaan over WoonWel en haar dienstverlening.

Van de 22 klachten was er geen enkele klacht onontvankelijk.

**Aantal klachten volgens de drager :**

- Email **15**
- Telefoon **6**
- Aangetekende brief **1**

**Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs klacht is binnengekomen :**

- Huurder/KH/KK/Koper **19**
- Ombudsdienst **0**
- Organisatie **2**
- Begeleidende dienst **1**

De klachten worden per email naar klachten@woonwel.be 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 klaagt over de afwezigheid van huisnummer aan het gebouw waardoor de hulpdiensten met vertraging toekwamen aan het appartementsblok. Door de renovatiewerkzaamheden werd het huisnummer weggenomen en op hetzelfde moment werd er geen voorlopig huisnummer geplaatst aan het raam van het gebouw. Ook werd er een update gevraagd van de nummers van de hulpdiensten die in de vitrinekast van het appartementsgebouw hangen. WoonWel deed het nodige; **1** klager kreeg verkeerdelijk, door een fout van een medewerker van WoonWel, een schrapping van zijn energiecontract. Het EAN-nummer van zijn appartement werd onterecht gebruikt voor een stopzetting van een ander appartement. WoonWel deed het nodige om dit recht te zetten; **1** klager klaagt over het feit dat hij geen gehoor vindt op zijn email om zijn plaats op de wachtlijst te kennen. Na onderzoek bij WoonWel bleek dat de emails van KH in het Postvak Ongewenste emails zaten. WoonWel deed het nodige om KH correct te informeren; **1** klager diende bij Toezicht Wonen Vlaanderen bezwaar in tegen de schrapping uit het kandidatenregister van WoonWel. Aan Toezicht Wonen Vlaanderen werden de actualisatiebrieven ter nazicht opgestuurd. Toezicht Wonen Vlaanderen verklaarde dat het verhaal van KH ongegrond is en oordeelde dat KH zelfs in staat was, voorafgaand aan haar vertrek naar het buitenland, om de nodige (voorzorgs)maatregelen te nemen met betrekking tot de opvolging van haar briefwisseling/adminstratie;
- **Administratieve klacht-huurachterstal** : **1** klager betwist de huurachterstal, omdat er nog een tegoed is van de huurlast WARMTE en de afrek. op zich laat wachten. Hij neemt het niet dat het OCMW werd ingeschakeld nav deze huurachterstal. Klager werd op de hoogte gebracht van onze procedure inzake huurachterstal die nà de tweede aanmaningsbrief ook het OCMW verwittigt. De aanmaningsbrief van WoonWel vermeldt duidelijk dat het OCMW wordt ingeschakeld bij ontbreken van de betaling.
- **Administratieve klacht-huurberekening** : **1** klager betwist de huurprijsaanpassing nav het verlaten van de woonst van 1 gezinslid. Klagers meenden dat WoonWel de huurprijs foutief berekende. De huurprijs bleef gelijk omdat 1/55ste van de inkomsten van overblijvers samen nà berekening nog steeds boven de basishuurprijs lag en bijgevolg dan ook begrenst bleef tot die basishuurprijs. Klagers gingen verhaal halen bij de burgemeester om dit aan te kaarten. WoonWel gaf de nodige uitleg ivm de huurprijsberekening en de gebruikte inkomstengegevens en heeft zowel de burgemeester en de klagers hiervan de nodige inlichtingen en verduidelijkingen bezorgd; **1** klager betwist, via een medewerker van een begeleidende dienst, de huurprijsberekening aangezien inwonend kind in het referentiejaar nog ten laste was. WoonWel gaf de nodige uitleg ivm de huurprijsberekening en de te gebruiken inkomstengegevens en heeft zowel begeleidende dienst als klager hiervan de nodige inlichtingen en verduidelijkingen bezorgd;

- **Administratieve klacht-huurwaarborg** : **1** klager betwist de afrekening van de huurwaarborg van haar vorig pand, eigendom van WoonWel. WoonWel bood de mogelijkheid aan de vertrekkende bewoners van de EH wijk om wat meubels (vb. een grote kast, of een slaapkamer, ..) die ze niet konden meeverhuizen achter te laten in de woning. Daarvoor moesten ze wel WoonWel verwittigen en dan zou er samen gekeken worden om de kringloopwinkel in te schakelen die deze spullen zou kunnen ophalen. Klager liet enkel veel rommel na. Na ontvangst van de afrekening vond klager de aangerekende kost te hoog. Klager werd nogmaals geïnformeerd dat de afrekening correct werd opgesteld en WoonWel bij haar beslissing blijft om de kosten aan te rekenen;
- **Administratieve klacht-huurlasten** : **1** klager vindt dat hij te lang moet wachten op de afrekening van de huurlast 'warmte'. Klager werd op de hoogte gebracht dat de ontbrekende info nodig om de huurlast correct te berekenen nog niet werd ontvangen van Fluvius. De oorzaak zou zijn een migratie van hun systeem die blijkbaar langer duurt dan gedacht. Klager werd daarvan op de hoogte gebracht;
- **Sociale klacht-leefbaarheid** : **1** klager, (groep bewoners Oostmolen), neemt het niet dat nieuwe huurder rookt in het gebouw en in de garage. Zij klagen dat er te weinig pictogrammen'verboden te roken' in het gebouw aanwezig zijn. De technische dienst van WoonWel ging ter plaatse en bevestigde extra pictogrammen. De sociale dienst van WoonWel sprak de bewoner aan omtrent zijn rookgedrag in het gebouw; **1** klager meldde reeds enkele malen aan WoonWel dat het afval die een vertrekkende huurder heeft achtergelaten, 1 maand later, nog steeds niet werd opgeruimd. WoonWel contacteerde de vertrekkende huurder die werd aangemaand, volgens de afspraak bij vertrek, het nodige te doen. De technische dienst van WoonWel volgde dit mee op.
- **Technische klacht tlv aannemer** : **1** klager meldt dat aannemer reeds enkele maanden zijn oplegger met glas achterliet aan haar voortuin. Klager meldt ook een barst in het nieuwe raam. Klager werd verwittigd dat WoonWel het nodige deed om de aannemer van de klacht op de hoogte te brengen. De schade werd doorgegeven aan aannemer voor herstel en de aanhangwagen werd weggehaald; **1** klager is nog maar pas eigenaar en meldt een verstopping in de afvoerbuizen in de muur van zijn nieuwe woning. Klager werd op de hoogte gebracht dat zijn klacht werd doorgestuurd naar de verantwoordelijke werftoezichter en dat het email adres bij klachten in de fase 'voorlopige oplevering' voor dit project baanhofII@woonwel.be is; **1** klager meldt ons dat het de 4de keer is dat de berging wordt overspoeld door de riool. De oorzaak ligt bij de aannemer infrastructuurwerken die in de straat aan het werk is. Klager vraagt een tussenkomst van WoonWel om de verontreinigde zaken naar het containerpark te brengen. Klager kreeg de raad haar verzekering op de hoogte te brengen. WoonWel stelde een poetsfirma aan om het gebouw grondig te reinigen; **1** klager meldt schade aan zijn eigendom, en overlast door 2 werklieden op de verkaveling van WoonWel 'Blekerijstraat'. De klacht werd voor verder gevolg overgemaakt aan de werftoezichter; **1** klager meldt ons een gevaarlijke situatie. Tgv stormweer was een 'voorlopige' balustrade losgeraakt. Directeur ging langs en heeft de betrokken aannemer telefonisch gecontacteerd. Nog diezelfde avond heeft de aannemer actie ondernomen om de veiligheid te garanderen;
- **Technische klacht tlv verhuurder** : **1** klager klaagt over de te lange hersteltermijn om de klink van het schuifraam te vervangen. Klager vraagt om die reden een compensatie voor de hoge energie-afrekening en wijt dit aan het niet goed kunnen afsluiten van het schuifraam. De technische dienst is ter plaatse geweest en constateerde dat de klink stuk was. Het betreft een standaard schuifraam, die helemaal gesloten kan worden, men kan alleen de deur niet sluiten tgv de kapotte klink. Er is geen warmte verlies op die manier. WoonWel gaat niet in op de vraag van klager ivm een financiële tussenkomst voor de hoge energiefactuur. De klink werd ondertussen hersteld. **1** klager klaagt dat de wanden van de 5 carports met berging los staan en er daardoor wind en waterschade is. De technische dienst is ter plaatse geweest en heeft het nodige gedaan om de platen vast te zetten; **1** klager, enkel huurder van een autostandplaats, zou graag toegang krijgen tot de hoofdingang van de woonblokken om zo zijn autostandplaats te

bereiken. Door het veelvuldig defect van de automatische poort is het al meerdere keren gebeurd dat hij zijn bestelwagen niet uit de garage krijgt. Hij vraagt een sleutel om via het woonblok naar de autostandplaats te gaan. De vraag voor een sleutel werd afgewezen. Het woonblok blijft enkel toegankelijk voor bewoners. Er werd een nieuwe motor besteld om de poort degelijk te herstellen. Het euvel is definitief opgelost; **1** klager reageert op het ontvangen schrijven van WoonWel dat haar aanmaant haar eigen autostandplaats te gebruiken. Klager stelt hierbij WoonWel in gebreke omdat er waterinsijpeling is op haar autostandplaats en de druppels haar auto kunnen beschadigen. De technische dienst onderzocht het probleem maar kan geen structurele oplossing voorstellen. Klager kreeg het voorstel om een andere 'vaste' plaats in te nemen. Klager wenste uiteindelijk toch haar autostandplaats te behouden; **1** klager heeft reeds verschillende keren melding gemaakt van schade aan haar woning bij hevige regenval. WoonWel heeft 2 keer de firma SIX gestuurd maar zonder resultaat. De dakwerker heeft het dak nagekeken en hersteld. Het probleem is nog niet helemaal opgelost. Een nazicht van de afvoer rookgassen op zolder wordt gedaan. Dit wordt verder opgevolgd; **1** klager meldt een gevaarlijke situatie ivm de trappen die toegang bieden tot haar woning. Deze trappen zijn gevaarlijk glad bij regenweer. In september maakte zij melding dat haar broer was uitgegleden. Op 25/11 kwam haar vader kwalijk ten val. De technische dienst is ter plaatse geweest. Er worden verschillende offertes opgevraagd ivm het plaatsen van een anti-slip neus. Dit wordt verder opgevolgd.

**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 werkbon wordt doorgestuurd aan aannemer of als er al of niet een oplossing kan worden gevonden. Tijdens het maandelijkse teamoverleg wordt een stand van zaken besproken.

De klachtenbehandelaar 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 uit 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 2022 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 2022 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 onderhoudsfirma 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.

Vlaamse Ombudsdienst

**VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT 2022**

| |
|---|
| Naam van uw maatschappij**: SHM WOONZO CVBA**<br>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:<br>**Inge Gaublomme, inge.gaublomme@woonzo.be** |

**1. CIJFERGEGEVENS**

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 8 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 8 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 8 |
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 8 |

## 2. KLACHTENBEELD

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

Klacht A:
Huurders klagen dat er al meer dan een jaar problemen zijn met de vensters van het appartement.
Het regent binnen, bij felle wind vliegen de gordijnen op, in de winter dient er verwarmd te worden met elektrische vuurtjes.
De technische dienst van Woonzo ging ter plaatse maar kon geen oplossing bieden voor dit defect.
Er werden twee firma's langs gestuurd die beiden hetzelfde oordeel hadden met name de plaatsing van een nieuwe dakkap en nieuwe ramen. Hiervoor werd een offerte overgemaakt aan Woonzo.
Vervolgens verstreken er weken eer er gecommuniceerd werd wanneer de herstellingen zouden uitgevoerd worden.
Pas na verschillende gefrustreerde telefoons van huurder werd het probleem aangepakt en opgelost.

Klacht B:
Diezelfde huurders besloten na de herstelling van de ramen uiteindelijk te verhuizen naar een pand op de privémarkt. Na drie maanden bleven ze nog steeds facturen voor het gasverbruik ontvangen door Engie.
Het project waarin huurders gehuisvest waren werd bediend door een verouderd meetsysteem.
Inmiddels werd er een akkoord met Luminus onderhandeld om over te schakelen op een nieuw meetsysteem.
De afrekening dient nog gemaakt te worden door Engie. Na deze afrekening kan het persoonlijk dossier worden bijgesteld tot de effectieve einddatum van het contract.
Deze informatie werd verschaft tijdens een persoonlijk gesprek met directeur en architect op de burelen van Woonzo.

Klacht C:

Huurder contacteerde een correspondent van Het Belang van Limburg wegens een aantal aanslepende problemen. Deze persoon nam contact op met een bestuurslid van Woonzo.

De bestuurder ging ter plaatse om de toestand aan te kaarten zodat er geen verdere stappen via de media nodig waren.

Volgende zaken kwamen ter sprake:

1. Er is reeds geruime tijd een vochtprobleem in de woning. Woonzo is op de hoogte, maar tot op heden stelt het probleem zich nog.
2. Huurder ontving een factuur van 159 euro voor verstopping van de afvoer. Ze wil deze rekening niet betalen omdat ze beweert er niet verantwoordelijk voor te zijn.
3. Er zou ook al 5 jaar geen brandalarm meer werken in het bijgebouw en de garage, er werden zekeringen afgeplakt in de electriciteitskast.

Tijdens een controlebezoek aan de woning in 2010 bleek dat amper een jaar na verhuring het onderhoud van huis en tuin op een zeer laag pitje stond.

Uit het overzicht van de meldingen aan de technische dienst blijkt ook dat er zich een behoorlijk aantal verstoppingen van de afvoer hebben voorgedaan. De afrekening dient derhalve voldaan te worden.

In 2018 komt de eerste melding binnen van vocht in de badkamer.

De technische dienst gaat ter plaatse en stelt vast dat het hoekbad eigenlijk gebruikt wordt als een douche terwijl de infrastructuur hier niet geschikt voor was.

Dit heeft de nodige lekken en ander verval van de woning teweeggebracht.

Nog eer het probleem kan verholpen worden werd er door huurder een procedure ingeleid voor de vrederechter te Tongeren, dewelke de zaak bij vonnis heeft verzonden naar Bilzen.

Daar werd de procedure nooit geactiveerd.

De raadsman van Woonzo en de raadsman van huurder zijn samen met de architect van Woonzo ter plaatse geweest en werd er genoteerd welke herstellingen nodig waren en wie deze ten laste moest nemen.

Beide raadslieden kwamen een concreet voorstel overeen welke partij welke kosten diende te betalen.

Een jaar later vermeldt de bewindvoerder 'nieuwe gebreken'.

De problemen rond en in de woning zijn niet van structurele aard maar enkel en alleen te wijten aan de jarenlange systematische verwaarlozing van de eigendom van Woonzo.

Volgens de afspraken die er gemaakt werden in 2018 diende de huurder een aantal herstellingen ten laste te nemen. Het is maar zeer de vraag of dit ook gebeurd is.

Ook de communicatie met voorlopig bewindvoerder stierf een stille dood.

Woonzo zal hierover opnieuw contact opnemen teneinde de woning min of meer terug op te knappen.

Het brandalarm en de zekeringskast in de gemeenschappelijke delen werden opnieuw in werking gesteld.

Klacht D:
Huurder legt per mail een officiële klacht neer. Ze bewoont een appartement op de bovenverdieping van een appartementsblok waar het dak en de veluxramen vervangen werden.
De werkzaamheden op de wijk hebben in het voorjaar een aantal weken stilgelegen.
Gedurende deze periode ontbrak het raam in de slaapkamer en werden de kozijnen van de ramen in de woonkamer niet afgewerkt waardoor de glasvezel bloot lag.
Ventileren was niet mogelijk. Bij het openzetten van het venster waaiden er vervuilende stofdeeltjes door de lucht.
Mevrouw benoemt de situatie als onverantwoordelijk en onprofessioneel en wenst als bewoner prioriteit te krijgen bij de indeling van de werkzaamheden.
De klacht werd door de technische dienst met spoed doorgegeven aan de aannemer met het verzoek om een snelle reactie, hetgeen ook gebeurde.

Klacht E:
Een huurster van een klein project in de stad dient klacht in namens alle bewoners over het onderhoud van de blok door de externe poetsfirma.
Er hangt overal spinnenweb dat niet verwijderd wordt. De leuning van de trap wordt nooit gepoetst.
De glazen deur in de hal is zo vuil dat je er niet meer door kan kijken.
Er staan al maandenlang blauwe zakken in de kelder die van het poetspersoneel zouden zijn maar die ze niet verwijderen.
De poetsdagen variëren: maandag of dinsdag : men is maximaal 10 minuten binnen.
De huurders worden uitgelachen als het slecht onderhoud aangekaart wordt en ze worden racisten genoemd.

Woonzo ging ter plaatse om de toestand te beoordelen en nam onmiddellijk contact op met de projectverantwoordelijke van de poetsfirma.
De poetsdames waren ernstig onder de indruk van de klacht.
Er stond inderdaad 1 blauwe vuilniszak maar deze wordt verwijderd als hij ¾ de vol is.
De verantwoordelijke drukt erop dat er 2 personen 10 minuten binnen zijn.
Tijdens deze 20 minuten is er voldoende tijd om de trappenhal te reinigen.
Om de huurders tegemoet te komen werd de inkomhal op afroep extra onder handen genomen.

Klacht F:
Een huurder uit een ingesloten stadsproject dient klacht in betreffende de eindafrekening van de huurlasten.
Ze stelt dat verleden jaar gezegd werd dat het voorschot zou gewijzigd worden zodat ze voor de eindafrekening niet zo'n groot bedrag diende te betalen.
De huidige eindafrekening bedraagt nu echter nog 62 euro meer.
Er werd aan huurder toegelicht dat Woonzo het jaar ervoor niet kon vermoeden dat de kosten van onderhoud zo'n vlucht zouden nemen. De verschillende indexeringen in de loop van 2022 werden immers door verrekend in de prijs.

Huurder stelt ook dat de bedragen voor het onderhoud van het groen niet gerechtvaardigd zijn omdat de firma er niet geweest zou zijn.
Navraag bij de boekhouding leert ons dat er voor dit project geen creditnota werd opgemaakt zoals bij gelijkaardige situaties steeds wordt toegepast.

Ze klaagt dat de gemeenschappelijke kosten voor water en elektriciteit in de overdekte parkeergarage ook betaald dienen te worden door bewoners die geen garagestandplaats huren.

Deze voorzieningen zijn er voor de onderhoudsfirma maar zouden misbruikt worden door chauffeurs die er water aftappen om hun auto's te wassen en stroom gebruiken om het interieur te stofzuigen.

Er worden echter geen namen genoemd waardoor het voor Woonzo niet mogelijk is om deze personen te contacteren.

Ook hier duikt een klacht op over de onregelmatige aanwezigheid van de poetsfirma.

Opnieuw heeft de verantwoordelijke hierover contact opgenomen met de projectverantwoordelijke.

Klacht G:
Een aantal huurders van appartementen op een grote renovatiewijk klagen over de innesteling van duiven onder het dakgebinte.
De uitwerpselen bevuilen de hele gemeenschappelijke ruimte en de gaanderij.
Woonzo ging al een aantal maanden eerder ter plaatse om de situatie te beoordelen. Er werd toen een meting uitgevoerd om de ruimte onder het dakspant af te schermen voor de duiven.
De uitvoering door de aannemer liet op zich wachten.
De bewoners die er net onder wonen hebben er enorm veel last van en dienen dit voortdurend proper te maken.
Woonzo nam dit opnieuw op met de aannemer en het werk werd de daaropvolgende week naar tevredenheid uitgevoerd.

Klacht H:
De erfgenamen van een overleden huurder dienen op 01.06.2022 klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst omdat de terugbetaling van de waarborg te lang op zich laat wachten.

Zij hadden hierover eerder al contact met de huuradministratie van Woonzo maar vonden dat het te lang duurde.
Contractueel wordt de waarborg uiterlijk 3 maanden na het einde van de huurovereenkomst aan de vertrokken huurder overgemaakt. In casu was dit 31.05.2022. Door het uitvallen van de betrokken medewerker van de technische dienst had deze afhandeling van het dossier ook effectief de volle 3 maanden in beslag genomen. Het saldo van de waarborg was tijdig op de rekening van de erfgenamen van de huurder overgemaakt, maar zij hadden het op 01.06.2022 nog niet ontvangen.
De storting en de klacht hadden elkaar gekruist. Na ontvangst van de gelden was de klacht opgelost.

## 3. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- Opvolging van slecht onderhoud door bewoner gedurende de volledige huurperiode door een intensere samenwerking tussen de technische en sociale dienst.
- Nieuwe aanwerving in 2022 van een administratief medewerker voor de technische dienst.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- Transparante, heldere toelichting naar huurders van Woonzo toe.
- Schetsen van een tijdsbestek waarbinnen de problemen opgelost kunnen worden.

Opgesteld te Tongeren, besproken en goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 09.02.2023.

Inge GAUBLOMME,
Directeur

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Zonnige Kempen, Grote Markt 39, 2260 Westerlo**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Wuyts, ellen.wuyts@zonnigekempen.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 5 |
| **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 2022:**

- **4x Herstellingen**
- **Burenhinder**

**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.

**RAPPORTERINGSTABEL – JAARVERSLAG 2022 – SVK'S**

| | Naam SVK'S | Aantal klachten |
|---|---|---|
| 1. | RSVK De Woonkoepel | 0 |
| 2. | RSVK Veurne-Diksmuide | 5 |
| 3. | RSVK Waregem | 0 |
| 4. | RSVK Westkust | 4 |
| 5. | SVK Bredene-Oostende | 5 |
| 6. | SVK Brugge | 4 |
| 7. | SVK Gent | 5 |
| 8. | SVK Hageland | 2 |
| 9. | SVK Het Sas-Voorkempen | 1 |
| 10. | SVK Het Scharnier | 8 |
| 11. | SVK Houvast | 1 |
| 12. | SVK ISOM | 0 |
| 13. | SVK Land van Loon | 2 |
| 14. | SVK Leie en Schelde | 33 |
| 15. | SVK LWW (Laarne-Wetteren-Wichelen) | 0 |
| 16. | SVK Mechelen | 4 |
| 17. | SVK Meetjesland | 3 |
| 18. | SVK Noord-Limburg | 4 |
| 19. | SVK OCMW Destelbergen | 0 |
| 20. | SVK OCMW Wemmel | 0 |
| 21. | SVK Onderdak | 1 |
| 22. | SVK Optrek | 2 |
| 23. | SVK Regio Izegem | 0 |
| 24. | SVK Regio Roeselare | 10 |
| 25. | SVK Regio Tielt | 1 |
| 26. | SVK Sovekans | 0 |
| 27. | SVK Spit | 1 |
| 28. | SVK SVPWL (Sociaal Verhuurkantorenplatform West-Limburg) | 12 |
| 29. | SVK Webra | 0 |
| 30. | SVK Woonaksent | 0 |
| 31. | SVK WoonregT | 7 |
| 32. | SVK Woonsleutel | 6 |
| 33. | SVK Woonweb | 1 |
| 34. | SVK ZOVL (Zuid-Oost-Vlaanderen) | 2 |
| 35. | SVK Zuiderkempen | 2 |
| 36. | SVK De Poort | Geen klachtenrapport |
| | **Totaal** | **126** |

RSVK
De Woonkoepel
vzw
Bosstraat 84, 1702 Groot-Bijgaarden
02 569 78 99
info@dewoonkoepel.be

# RSVK DE WOONKOEPEL

# Klachtenbehandeling – rapport 2022

Er werden in 2022 geen officiële klachten geformuleerd.

Dilbeek, 08/02/2023

Mieke Verschaffel
Coördinator RSVK De Woonkoepel

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| Naam van uw maatschappij:<br>**RSVK Veurne-Diksmuide**<br>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:<br>**Hanne Neyts**<br>**Hanne.neyts@sociaalverhuurkantoor.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 5 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 5 |
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 5 |
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 4 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

| | |
|---|---|
| **22-03-2022 – mail van eigenaar**<br>Eigenaar meldt klachten omtrent het onderhoud in appartement verhuurd via RSVK. De klachten zijn afkomstig van de medebewoners in de appartementsblok. | Huisbezoek werd ingepland in functie van de klachten en eigenaar werd op de hoogte gebracht van de gezette stappen. |
| **30-04-2022 – mail van eigenaar**<br>Eigenaar is niet akkoord met de uitgevoerde herstellingen in zijn woning. Meneer vindt dat de werken niet correct zijn uitgevoerd. | Plaatsbezoek werd ingepland samen met eigenaar zodat ter plaatse alles bekeken/uitgeklaard kon worden. |
| **30-09-2022 – telefoon van huurder**<br>Huurder belt RSVK op om melding te maken van aanslepende problemen in zijn appartement die maar niet opgelost geraken. | Huurder wordt gehoord en de klachten worden doorgegeven aan eigenaar zodat deze kunnen worden opgelost op korte termijn. |
| **28-11-2022 – aangetekende zending eigenaar**<br>RSVK ontvangt aangetekende zending waarin eigenaar enerzijds zijn beklag doet over de huurders in zijn appartement, anderzijds over het dragen van kosten voor werken die moeten worden uitgevoerd. | Klachten worden intern besproken en er wordt een brief gericht aan eigenaar met eigen bevindingen + uitleg over gemaakte kosten. |
| **08-12-2022 – mail buur van huurder RSVK**<br>We ontvangen een mail met klachten over de huurder van RSVK. Buur klaagt over onaangepast gedrag (belletje trek – afval over de omheining gooien…) | Aangezien deze klachten al eerder gekend waren in RSVK en er reeds gerechtelijke stappen genomen zijn, wordt eigenares in vertrouwen op de hoogte gebracht van reeds genomen stappen. |

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Er werd getracht alle ontvankelijke klachten op zeer korte termijn te behandelen en ook een terugkoppeling te bezorgen aan de 'klager' zodat deze weet dat zijn melding effectief wordt gehoord en er gevolg aan gegeven wordt.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Gezien zowel de sociale dienst als de technische dienst zullen 'groeien' door de fusie met woonmaatschappij Ijzer en Zee zal ook in 2023 getracht worden de klachten binnen zeer korte termijn te behandelen & oplossen waar mogelijk.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw organisatie: RSVK Waregem vzw**<br>**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 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**

Via de klachtenprocedure vermeld op Klachtenprocedure | Regionaal Sociaal Verhuurkantoor Waregem (rsvk.be) werden er in 2022 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.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| Naam van uw maatschappij:<br>**RSVK Westkust**<br>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:<br>**Hanne Neyts**<br>**Hanne.neyts@sociaalverhuurkantoor.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 4 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 4 |
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 4 |
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 4 |

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022**

| | |
|---|---|
| **31/05/2022 – telefoon van eigenaar**<br>Eigenaar belt RSVK op met melding dat hij, na het uitvoeren van onderhoud ketel, op de hoogte werd gebracht dat onderhoud in appartement zeer problematisch is. | Huurder wordt gecontacteerd en er wordt een huisbezoek ingepland samen met begeleidende dienst.<br>Gezien het zeer problematisch onderhoud wordt een externe firma gecontacteerd en wordt het appartement volledig gekuist.<br>Eigenaar wordt op de hoogte gebracht. |
| **28/10/2022 – mail van eigenaar**<br>Eigenaar stuurt mail met foto's en klachten omtrent onderhoud in studio, verhuurd via RSVK | Huurder wordt opgebeld en huisbezoek wordt ingepland. Samen met OCMW & bewindvoering wordt poetshulp opgestart om onderhoud terug in orde te krijgen. Eigenaar wordt per telefoon op de hoogte gebracht van gezette stappen. |
| **07/12/2023 – mail/telefoon van eigenaar**<br>Eigenaar stuurt, na bezoek ter plaatse, mail met klachten over onderhoud + overbezetting in studio, verhuurd via RSVK. | Na interne bespreking wordt contract met huurder opgezegd wegens tekortkomingen ten aanzien van de huurdersverplichtingen + overbezetting. Gezette stappen worden teruggekoppeld naar eigenaar. |
| **16/12/2022 – telefoon/mail van eigenaar**<br>Eigenaar neemt contact op aangezien hij niet akkoord is met de kosten die gemaakt zijn voor vernieuwen ketel. | Klacht wordt intern besproken en verschillende zaken (foto's intredende plaatsbeschrijving – communicatie aannemer -…) worden nagezien.<br>Eigenaar ontvangt een mail met bevindingen + uitleg. |

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Er werd getracht alle ontvankelijke klachten op zeer korte termijn te behandelen en ook een terugkoppeling te bezorgen aan de 'klager' zodat deze weet dat zijn melding effectief wordt gehoord en er gevolg aan gegeven wordt.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Gezien zowel de sociale dienst als de technische dienst zullen 'groeien' door de fusie met woonmaatschappij Ijzer en Zee zal ook in 2023 getracht worden de klachten binnen zeer korte termijn te behandelen & oplossen waar mogelijk.

**Klachtenrapportering 2022 SVK Bredene-Oostende**

In de periode 2022 zijn er 5 klachten binnen gekomen, dit zijn klachten (formele klachten) die ingediend zijn nadat een gesignaleerd probleem niet (zoals gewenst) opgelost werd en die gericht zijn tot

- Coördinator
- Vlaamse ombudsdienst
- Toezichthouder
- Vrederechter

Hieronder een overzicht terug te vinden

| Datum klacht | NAAM + VOORNAAM klager | Adres | Gemeente | Klachtbehandelaar | Thema klacht | Inhoud klacht | Verantwoordelijke opvolging | Datum antwoord | Inhoud opvolging | Status | Einddatum | Advies interne werking |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26/11/2022 | [redacted] | [redacted]straat [redacted] | 8450 Bredene | | overlast | (geluids)overlast - sluikstorten -Rio nakomen | Manon | 23/11/2022 | gezamenlijk gesprek met bewoner eigenaars | | 23/11/2023 | |
| 27/07/2022 | [redacted] | [redacted]straat [redacted] | 8400 Oostende | | overlast | (geluids)overlast - niet naleven RIO | Manon | | gezamenlijk gesprek met bewoner eigenaars | | | |
| 12/05/2022 | [redacted] | [redacted]steenweg [redacted] | 8400 Oostende | | overlast | (geluids)overlast - schade gemene delen | | | | | | |
| 28/02/2022 | [redacted] | [redacted]steenweg [redacted] | 8400 Oostende | | techniek | langdure wachttijd techniek | kristof | 11/03/2022 | gezamenlijk gesprek | | | |
| 23/08/2022 | [redacted] | [redacted]laan [redacted] bus [redacted] | 8400 Oostende | Toezicht | toewijzing | beroep aantekenen tegen weigering toewijzing | Arno / Thijs | | Communicatie verloopt via Toezicht | Gesloten | 25/01/2023 | Versnelde toewijzing noodzakelijk |

Manon Claessens
huurbegeleider - stafmedewerker
GSM 0497 70 10 07

**KLACHTENRAPPORTAGE 2022 - SVK Brugge**

Het zijn 4 klachten die binnen gekomen zijn bij de ombudsdienst van Brugge,
waarvan jullie het eindverslag in bijlage kunnen terug vinden.

Jonas De Soete
Coördinator

sociaal verhuur kantoor | vereniging SVK brugge

Vereniging SVK
Ruddershove 4, 8000 Brugge
t: 050/32 70 64 m: 0489/69 25 35

jonas.desoete@svk-brugge.be
www.svk-brugge.be

---

**BIJLAGE:**

Klacht 1

## Wachten op premie

*(dossier: 202210-200)*

### Diensten: OCMW (Sociaal Verhuurkantoor), Cluster Omgeving

**ANDER OORDEEL**

KLACHT

Verzoekster verhuurt sinds 2016 haar eigendom via het Sociaal Verhuurkantoor (SVK) van het OCMW. Voor ze daarmee begon, renoveerde ze het pand. Ze had recht op een functionele verbeteringspremie van maximum 5.000 euro en had vijf jaar de tijd om facturen in te dienen.

Na de renovatie ging ze drie keer met haar facturen naar het SVK. Twee keer was het diensthoofd er niet. De derde keer gaf ze de bundel met facturen af aan het onthaal. De onthaalbediende beloofde de documenten aan het SVK over te maken. Verzoekster maakte geen kopieën van haar facturen.

Verzoekster kreeg geen premie uitbetaald. Toen ze in 2021 een brief van de Stad kreeg dat de periode van vijf jaar bijna verstreken was, kwam ze tot de constatatie dat ze geen premie ontvangen had.

Een vriendin deed navraag bij het SVK. Zij kreeg de verzekering dat het SVK de facturen bij de stedelijke Woondienst had ingediend. Mocht verzoekster nog bijkomende facturen hebben, dan mocht ze deze nog indienen.

Verzoekster klaagt dat ze een premie van 5.000 euro verloor doordat haar facturen in het OCMW verloren gingen.

ONDERZOEK

Verzoekster kreeg in februari 2016 een principiële goedkeuring voor een functionele verbeteringspremie voor haar eigendom. Een functionele verbeteringspremie werd voor uitvoering van de werken eerst principieel ter goedkeuring aan het College van burgemeester en schepenen voorgelegd. Daarna kon er op basis van de goedkeuring en de binnengebrachte facturen een premie uitbetaald worden.

Volgens het toenmalige diensthoofd van het SVK werden altijd kopieën van de facturen aan de stedelijke Woondienst overgemaakt. De originele facturen werden altijd terug bezorgd aan de eigenaar. Hij is ervan overtuigd dat het SVK de originele facturen nooit ontving, waardoor de premieaanvraag nooit gefinaliseerd werd.

De Woondienst vindt het premiedossier terug maar aangezien er via het SVK nooit facturen werden ingediend, werd dit dossier definitief afgesloten.

De functionele verbeteringspremie bestaat niet meer en werd vervangen door de opknappremie. Mocht verzoekster in de mogelijkheid zijn om haar facturen alsnog aan de Woondienst te bezorgen, dan kan er aan het College van burgemeester en schepenen een uitzondering gevraagd worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet uitmaken wat er fout liep. Wat er indertijd met de facturen gebeurde, valt op geen enkele manier meer te achterhalen.

Klacht 2

## Wateroverlast in winkel

*(dossier: 202208-151)*

**DEELS GEGROND**

KLACHT

Verzoekster heeft een winkel van kinderkledij, speelgoed en kinderspullen. Boven de winkel is er een appartement dat door het Sociaal Verhuurkantoor verhuurd wordt aan vluchtelingen.
Verzoekster klaagt dat ze al vier keer te maken had met wateroverlast in de winkel, afkomstig van het appartement erboven. Het water komt op de toonbank terecht en op de spullen errond. Er zou een probleem zijn in de keuken, meer bepaald met de gootsteen, dat niet hersteld geraakt. Verzoekster weet niet of er iets mis is met bepaalde toestellen en aansluitingen dan wel of het gaat om verkeerd gebruik door de bewoners of een combinatie van beide.
De eerste wateroverlast deed zich voor in januari 2021 met heel wat schade tot gevolg. Ze verwittigde haar verzekeraar die het OCMW op de hoogte bracht. Kort daarop deed er zich opnieuw wateroverlast voor.
Begin augustus 2022 wordt ze opnieuw twee keer geconfronteerd met water in de winkel. Ze eist dat het probleem zo snel mogelijk wordt opgelost.

ONDERZOEK

Het appartement wordt sinds 2016 ingehuurd door het Sociaal Verhuurkantoor. Het wordt gebruikt voor de opvang van asielzoekers. Zij verblijven gemiddeld een half jaar in de LOI-woning (Lokaal Opvanginitiatief).
Na de klacht gaat het diensthoofd van het LOI bij verzoekster en het gezin langs. Er worden contactgegevens doorgegeven van één duidelijk aanspreekpunt.
Volgens het OCMW maken de vluchtelingengezinnen door culturele verschillen soms ongepast gebruik van de keuken en het sanitair. De onderhoudsfirma ging al verschillende keren langs om verstoppingen te verhelpen.
Het OCMW stelt vast dat de huidige begeleiding van het gezin niet volstaat voor een correct gebruik van de woning. Het zegt lessen te trekken uit de klacht en nog meer in te zullen zetten op begeleiding. Het OCMW verzekert dat de woning van nabij opgevolgd zal worden zodat zich geen verdere schade bij verzoekster meer voordoet.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: het OCMW volgde de huurders van de LOI-woning onvoldoende op.
De klacht wordt gecorrigeerd: het OCMW zet meer in op begeleiding en de woning wordt van nabij opgevolgd.
De klacht is slechts deels gegrond omdat ook de huurders zelf verantwoordelijkheid droegen in het correct gebruik van de woning.

Klacht 3

## Aanbod op het nippertje geweigerd

*(dossier: 202202-026)*

**ONGEGROND**

KLACHT

Na een verblijf in de crisisopvang van ‘t Sas bood het Sociaal Verhuurkantoor (SVK) verzoeker een appartement in de binnenstad aan. Volgens verzoeker had de woningcoach van 't Sas hem gezegd dat hij deze woning moest nemen aangezien hij dakloos is. Bij een eerste vluchtige rondgang ging hij akkoord om het appartement te huren. Hij zag wel dat het vuil was maar de ligging was goed.

Bij een tweede bezoek aan het appartement, vlak voor verzoeker definitief zou toezeggen, bedacht hij zich. Het appartement bleek wel erg vies en vuil. Daarom besliste hij op de valreep om het aanbod niet te aanvaarden. Daarop verwittigde de medewerker die bij hem was, het SVK.

Verzoeker stuurde nog diezelfde dag een mail naar een andere medewerker van het SVK en naar de schepen van Sociale Zaken om uit te leggen dat hij zich de eerste keer gepusht had gevoeld om het appartement te nemen, maar bij het tweede bezoek tot andere inzichten was gekomen.

Eind januari 2022 krijgt hij een brief van het SVK waarin staat dat hij gedurende drie maanden geen woningaanbod meer zal krijgen. Er moet een nieuwe selectie worden opgestart en het appartement staat nu leeg waardoor het SVK financieel verlies lijdt. Het plaatsbezoek kostte 35 euro. Verzoeker moet de rekening betalen.

Verzoeker wijst erop dat hij gezien de staat niet in het appartement kon gaan wonen. Hij vindt het niet fair dat hem een wachttijd van drie maanden wordt opgelegd waardoor hij langer dakloos moet blijven. Hij vraagt dat hij sneller een nieuw aanbod zou krijgen.

ONDERZOEK

Volgens het SVK is het appartement conform. Dat blijkt uit het conformiteitsattest.

Verzoeker bezocht het appartement eind december 2021 samen met een huurbegeleidster. Hij stelde zich schriftelijk kandidaat voor de woning. Zijn kandidatuur werd bevestigd in de toewijzingscommissie van begin januari 2022. Midden januari bevestigde hij opnieuw dat hij de woning wilde betrekken.

Enkele dagen later had hij een afspraak voor de opmaak van de plaatsbeschrijving en het ondertekenen van de onderhuurovereenkomst. Hij zei niets over het eventueel weigeren van de toewijzing en hij liet de medewerker van het SVK de volledige plaatsbeschrijving opmaken. Pas bij het overlopen van het contract maakte hij duidelijk dat hij het appartement niet zou nemen. Het SVK beschouwde deze weigering als niet gemotiveerd. Dat een appartement vuil is, is geen gegronde reden om een aanbod te weigeren.

De beslissing om een kandidaat-huurder gedurende drie maanden geen aanbod te doen, wordt bepaald door artikel 6.10. van het Besluit van de Vlaamse Codex Wonen. Een kandidaat-huurder kan geschrapt worden uit het inschrijvingsregister op voorwaarde dat tussen de eerste weigering of het uitblijven van een reactie en het volgende aanbod van een andere woning een periode verlopen is van ten minste drie maanden. Verzoeker weigerde ondanks zijn dakloosheid twee opeenvolgende aanbiedingen.

Ondanks de verschillende contacten met de huurbegeleidster gaf hij nooit aan dat hij de woning niet wenste te huren. Hij liet alle papieren en ook de plaatsbeschrijving opmaken. Het SVK ziet dan ook geen reden om de wachtperiode van drie maanden te annuleren.

De Ombudsman maakt het resultaat van zijn onderzoek over aan verzoeker. Hij reageert niet meer. Hij blijkt onverwacht overleden te zijn.

BEOORDELING

**Ongegrond**.

De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. Het SVK past de regelgeving correct toe.

Klacht 4

## Vuil appartement

*(dossier: 202211-217)*

**ANDER OORDEEL**

KLACHT

Verzoekster huurt sinds oktober 2022 een appartement via het Sociaal Verhuurkantoor (SVK). Toen zij het appartement een eerste keer bezocht, was het erg vuil. Er hing een doordringende sigarettenlucht en het vast tapijt in de slaapkamer stonk. Het SVK engageerde een schoonmaakbedrijf, maar de geur bleef. Na korte tijd merkte verzoekster een septische geur in de slaapkamer op. Zij bracht het SVK hiervan op de hoogte. De dossierbehandelaar wuifde het probleem weg en uitte het vermoeden dat verzoekster redenen zocht om er niet te moeten wonen. Verzoekster vond de geur na een tijd zo storend dat zij besliste om bij vrienden te overnachten. Maar doordat ze niet in het appartement overnacht, wilde de wijkagent haar niet inschrijven op het adres.

Een medebewoner liet onlangs een dakwerker komen omdat hij een waterprobleem had. De dakwerker informeerde verzoekster dat er net boven haar slaapkamer een groot lek was. Verzoekster vermoedde dat dit voor de slechte geur in de slaapkamer zorgde. Toen zij het probleem aankaartte bij haar dossierbehandelaar, kreeg ze te horen dat niemand haar verplicht had om de huurovereenkomst te ondertekenen. Verzoekster vindt deze opmerking ongepast. Ze bevond zich op dat moment in een crisissituatie en wilde vermijden dat zij op straat zou belanden.

ONDERZOEK

Volgens het SVK stelde verzoekster zich begin september 2022 kandidaat voor het appartement. Het SVK geeft toe dat het appartement niet naar behoren gepoetst was. Verzoekster besliste zich toch kandidaat te stellen waarop het SVK beloofde de woning onder handen te laten nemen door een poetsfirma. Verzoekster vond het appartement na de schoonmaak nog niet proper genoeg, maar ondertekende toch het huurcontract. Zij formuleerde daarbij een reeks opmerkingen.

Het SVK nam de opmerkingen ter harte en contacteerde hierover de eigenaar. Hij liet het SVK weten geen werken meer te willen uitvoeren maar het appartement te willen verkopen. Om deze reden bood het SVK verzoekster een nieuw appartement aan. Eind november kon zij er haar intrek nemen.

Voor het eerste appartement financierde het SVK een huursubsidie voor aangezien verzoekster voldeed aan de inkomensvoorwaarde en er een geldig conformiteitsattest was voor het appartement. Maar doordat verzoekster bij vrienden logeerde, kon zij niet ingeschreven worden in het appartement. Bijgevolg kon het SVK geen aanvraag voor een huursubsidie doen. Verzoekster zou daar verschillende malen over ingelicht zijn. Omdat het OCMW de huursubsidie niet kon aanvragen, vraagt het verzoekster om de voorgefinancierde huursubsidie terug te betalen.

Het SVK ging over de inschrijving in gesprek met de wijkagent. Deze bevestigde dat hij weigerde om verzoekster in te schrijven aangezien zij zelf had laten weten dat zij niet op het adres woonde.

De dienst Ombudsman raadt verzoekster aan de voorgefinancierde huursubsidie terug te betalen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Hoe de contacten met en de informatieverstrekking door de dossierbehandelaar verliepen, wordt niet duidelijk uit het onderzoek. De gevraagde terugbetaling is wel terecht.

# Rapportering klachten SVK Gent 2022

SVK Gent vraagt aan burgers die niet tevreden zijn met haar dienstverlening om -in eerste instantie- in gesprek te gaan met de betrokken medewerker. Bij gebrek aan bevredigend antwoord kan een klacht ingediend worden bij de coördinator. Ten slotte kan een burger die meent dat zijn klacht niet goed behandeld is door SVK Gent kan terecht bij de Gentse Ombudsvrouw en/of de Vlaamse Ombudsdienst.

Deze procedure is vastgelegd door de Raad van Bestuur van SVK Gent op 8 maart 2021.

## Gentse Ombudsvrouw

**11 april 2022: OMB220868 technische problemen in woning blijven aanhouden**

> *SVK Gent stelt vast dat er zich een structurele renovatie opdringt en sluit hierover een overeenkomst met de eigenaar van de woning. Betrokkene wordt gemuteerd naar een andere SVK-woning.*

**2 juni 2022: OMB221242 plaats op wachtlijst**

> *Woonsituatie van kandidaat is instabiel, met telkens andere score op woonnood en dus andere plaats op de wachtlijst. We nemen opnieuw contact op met de kandidaat om de werking van het SVK te verduidelijken.*

## Vlaamse Ombudsdienst

Geen klachten

## Coördinator

Meldingen van technische gebreken en het opvolgen van burenhinder en overlast zijn eigen aan de werking van SVK Gent en worden in principe niet als klacht beschouwd. Enkel als de aangehaalde gebreken expliciet betrekking hebben op de werking van SVK Gent of haar dienstverlening, worden ze geregistreerd als klacht:

- **overlast door SVK-huurder blijft aanhouden**
  *SVK Huurbegeleiding neemt de klacht op in samenspraak met de bewindvoerder en het begeleidingsnetwerk van de huurder. De situatie wordt verder opgevolgd. Betrokkene wordt ook aangeraden om klacht in te dienen bij de politie bij nachtlawaai.*

- **woonstbetreding**
  *Familieleden van een gehospitaliseerde kandidaats-huurder treffen de SVK-woning niet afgesloten aan en vermoeden dat het SVK de woning zonder toestemming betreden heeft. Het SVK kan verduidelijken dat we de woning niet zonder toestemming betreden hebben.*

- **defect verwarmingstoestel**
  *De vervanging van een versleten verwarmingsinstallatie door de eigenaar sleept aan door lange leveringstermijnen. Het SVK toont de huurder hoe hij tijdelijk de oude installatie manuele kan opstarten in afwachting van de plaatsing van de nieuwe ketel enkele weken later.*

# 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).

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 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 van het jaar 2022 dan ook via deze klachtenrapportering.

## Klachtenprocedure

Onze klachtenprocedure werd in de loop van 2022 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

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.

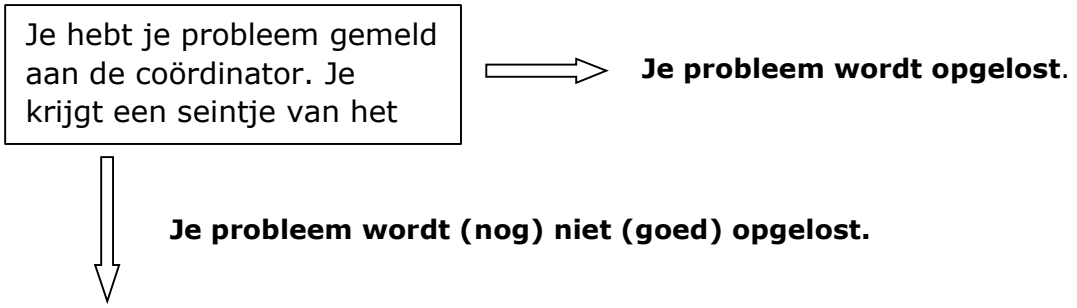
Eventueel vragen we om je te ontmoeten zodat we de zaak kunnen bespreken of jouw woning kunnen bekijken, zeker als de toestand ervan te wensen overlaat.

**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

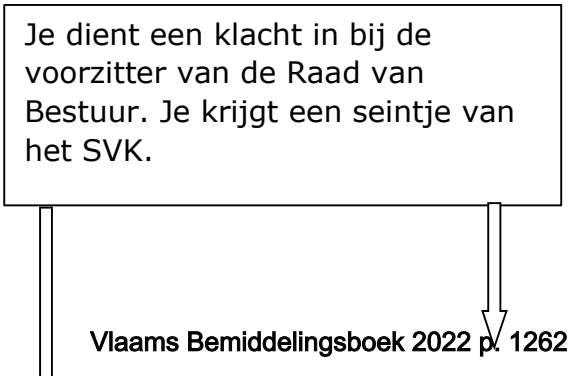
Je kunt ook een vertrouwenspersoon meebrengen. Op het indienen van een klacht staat een verjaringstermijn van 1 jaar. Je moet je klacht binnen het jaar indienen.

**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.



**Jouw probleem wordt opgelost en je klacht is ingewilligd.**

**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 'slapend dossier' wordt behandeld.

*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 Vredegerecht 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 2022 werden twee klachten geregistreerd:

- Een eerste klacht betreft een huurder waarvan de maandelijkse huursubsidie werd opgeschort door Wonen Vlaanderen omdat het pand tijdelijk niet meer voldeed aan de kwaliteitsvereisten. De eigenaar en het SVK namen onmiddellijk stappen om het pand opnieuw in orde te krijgen maar de werken dienden te worden uitgevoerd door externe firma's en de eigenaar was dus afhankelijk van de planning van deze firma's teneinde de werken te kunnen uitvoeren. Van het SVK werd verwacht dat ze gedurende de termijn dat de huursubsidie werd opgeschort dit bedrag zelf zou betalen. Op het moment van de opmaak van deze rapportering is deze klacht nog in behandeling.
- Een tweede klacht kwam van een huurder die leefbaarheidsproblematieken aankaart in het complex (van in totaal 4 appartementen) waar hij woont en waar het SVK naar zijn zeggen niets aan zou doen. Bij nader onderzoek blijkt de indiener van de klacht zelf de oorzaak te zijn van de leefbaarheidsproblematieken. Het dossier werd doorgegeven aan de advocaat omwille van het agressief gedrag, de onterechte beschuldigingen van de klager en het feit dat de andere huurders van het complex hier

slachtoffer van zijn. Zo plaatste de klager een camera om de medebewoners 'in de gaten' te houden in de gemene delen van het complex. Het dossier is op het moment van deze klachtenrapportering in behandeling bij de advocaat. Deze klacht gaat eerder over 'burenconflicten' en dient dus op het eerste zicht niet opgenomen te worden als officiële klacht maar de klager klaagt ook de interne werking van het SVK aan (als zou het SVK niets ondernemen), vandaar dat deze toch wordt gerapporteerd in dit verslag.

### 1. Actualisatie

De klachtenprocedure werd in 2022 niet aangepast.

### 2. Website

De website van SVK Hageland werd opgemaakt door VMSW en wordt door de communicatieverantwoordelijke up to date gehouden.

### 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 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.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: Het Sas SVK Voorkempen VZW**<br>**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Yann Blommaerts (yann.blommaerts@SVK-hetsas.be)** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 1 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 1 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2022.**
**Wij wensen te benadrukken. Dat de meeste van onze klachten leefbaarheidsgerelateerd zijn.**
**Wij hadden dit jaar geen enkele klacht die bij de huurdersbond, toezicht of ombusdienst is geraakt.**
**Het betreft dus eerder meldingen dan wel officiële klachten.**

**Klacht1**

DATUM KLACHT: 28/07

WAT:

De afdeling Toezicht ontving een schrijven van de heer K.C.waarin hij verhaal indient tegen de beslissing van het SVK om hem te schrappen als kandidaat-huurder (wegens het niet reageren op de actualisatie).

Meneer stelt dat hij zijn actualisatieformulier niet tijdig kon terugsturen omdat:

- Hij de 1ste brief niet ontvangen heeft
- Hij de 2de brief pas later heeft ontvangen via de bovenbuur
- zijn zoon – die zijn brieven moet vertalen omdat meneer het Nederlands niet goed beheerst - op reis was.

Het SVK moest laten weten of zij hiervan al eerder in kennis is gesteld? Zo ja, is zij eventueel bereid waren om zelf

de schrapping ongedaan te maken?

Toezicht vroeg een afschrift van de actualisatiebrieven + eventueel schrappingsbrief en bewijs van verzending bezorgen a.u.b.

Antwoord van SVK Het Sas

Wij hebben alle kandidaten (ca. 3500) een actualisatieformulier verstuurd.

Onze post wordt via Easy Post verzonden.

Op 25 maart 2022 hebben wij de kandidaat-huurders een 1ste brief verzonden.

De deadline om te reageren op dit formulier was 30 april 2022.

Diegene die niet gereageerd hebben op de 1ste brief hebben een 2e brief ontvangen op 8 juni.

De deadline om te reageren op dit formulier was 30 juni 2022.

Deze kandidaat-huurder KC, heeft op geen van beide formulieren gereageerd.

Geen van beide formulieren is ook niet als "onbestelbaar" teruggekomen.

Omdat de KH niet gereageerd heeft op de 1ste brief, hebben we het adres in KSZ terug nagekeken.

Er is geen adreswijziging gebeurd en wij zijn er dan ook van uit gegaan dat deze KH de brieven ontvangen heeft.

D.w.z. dat de KH bijna drie maanden de tijd heeft gehad om te reageren op één van de brieven.

Alle KH's die niet gereageerd hebben op de 1ste en/of 2e brief zijn geschrapt op 6/7.

Wij hebben van deze KH geen enkele reactie mogen ontvangen. Noch per mail, noch telefonisch, noch per post.

De schrapping werd niet ongedaan gemaakt.

In bijlage stuurden wij toezicht een kopie van de verstuurde actualisatiebrieven.

Hierin staat duidelijk vermeld dat bij niet-reageren de KH zal geschrapt worden.

**SVK Het Scharnier vzw – klachtenrapportering 2022**

| 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 | N.M. | Leuven | mail | rechtstreeks van burger | toewijzing huurwoning | Elke Acciani | x | | x | |
| 7540 | SVK Het Scharnier vzw | M.L. | Dendermonde | mail | rechtstreeks van burger | renovatie | Elke Acciani | x | | x | |
| 7540 | SVK Het Scharnier vzw | R.T. | Oudsbergen | mail | rechtstreeks van burger | leefbaarheid | Elke Acciani | x | | x | |
| 7540 | SVK Het Scharnier vzw | M.A. | Bilzen | mail | andere kanalen | leefbaarheid | Elke Acciani | x | | | |
| 7540 | SVK Het Scharnier vzw | F.B. | Genk | mail | rechtstreeks van burger | toewijzing huurwoning | Elke Acciani | x | | | |
| 7540 | SVK Het Scharnier vzw | S.G. | Genk | mail | andere kanalen | herstellingen | Elke Acciani | x | | | |
| 7540 | SVK Het Scharnier vzw | F.M | Zutendaal | brief | rechtstreeks van burger | huurontbinding | Elke Acciani | x | | | |
| 7540 | SVK Het Scharnier vzw | F.M. | Zutendaal | brief | vredegerecht | huurontbinding | Elke Acciani | | 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 | | | |

| KLACHTENRAPPORTAGE 2022 - SVK HOUTVAST BRUGSTRAAT 26 3740 BILZEN AAN |
|---|
| VLAAMSE OMBUDSDIENST LEUVENSESESTEENWEG 86 1000 BRUSSEL |

rapportage 31 01 2023

| Nr | Datum Ontvangst klacht | Naam | Omschrijving klacht | Bemiddeling en analyse | Datum afhandeling |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 06/12/22 | [redacted] (huurder) | Huurster meldde aan het SVK dat haar verwarming niet werkte, waarop de technische dienst een verwarmingsinstallateur ter plaatste stuurde. Helaas was de huurster niet aanwezig op de afspraak. De verwarmingsinstallateur rekende voorrijkosten aan. De huurster ging hier niet mee akkoord.<br><br>Na veel heen en weer mailen spraken we een nieuwe datum af dat de verwarmingsinstallateur kon langs gaan. Volgens zijn bevindingen stonden de kranen van de radiatoren dicht, hetgeen een huurdersverantwoordelijkheid is. Er was dus geen probleem met de CV-ketel.<br><br>In oktober 2022 meldde de huurster dat de verwarming in de badkamer bleef branden. De technische medewerker stelde vast dat de thermostatische kraan was afgebroken. Aangezien de radiator al wat ouder was en ze geen nieuwe knoppen hiervoor meer produceren loste hij het voorlopig op door het pinnetje in te drukken met een munt en tape. Op deze manier brandde de verwarming niet meer.<br>Eind november is hij opnieuw ter plaatse geweest om de radiatoren te ontluchten en in samenspraak met de huurster heeft hij een knop van een radiator in de living (die zij naar eigen zeggen niet gebruikte) afgedraaid en bevestigd in de badkamer.<br>Huurster beweerde dat de verwarming toch is blijven branden. Ze eist een tegemoetkoming van het SVK | Voorrijkosten werden betaald door de eigenaar aangezien hij discussies wenste te vermijden.<br><br>Thermostatische knop was bij intrede niet kapot dus dit betrof een huurdersverantwoordelijkheid, maar het SVK besliste om de kosten op zich te nemen om de huurster tegemoet te komen.<br><br>Technische medewerker heeft verschillende (gratis!) interventies gedaan om huurster verder te helpen ondanks zij zelf verantwoordelijk was.<br><br>Het SVK wijst de verantwoordelijkheid betreffende het persoonlijk verbruik van de verwarming af en is niet bereid om er een tussenkomst in te doen. | 20/12/2022 |

**klachtenregister 2022 - SVK ISOM vzw**

Er werden voor SVK ISOM in 2022 geen formele klachten geregistreerd.

Tom Baeyens
Coördinator
SVK ISOM vzw

014/24.66.58
0491.35.71.89
Tom.Baeyens@isom.be

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: SVK LAND VAN LOON VZW** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kim Wouters, coördinator, info@svklandvanloon.be** |

**1. Cijfergegevens**

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal klachten** | 2 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 2 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 1 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 2 |

**2. Klachtenbeeld 2020**

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

- Inschrijvingsbrieven vermelden de klachtenprocedure;
- Klachten worden tijdig, binnen de 45 kalenderdagen, behandeld;
- Opmaak van brieven/brochures worden permanent geëvalueerd waarbij we streven naar het gebruik van duidelijke en begrijpbare taal;
- Periodiek overleg tussen om (veel) voorkomende klachten/problemen te bespreken en te bekijken wat mogelijke oplossingen zijn. Interne procedures worden regelmatig geëvalueerd;
- Er moet nog verder gewerkt worden aan het implementeren van de klachtenprocedure bij de medewerkers, zodat klachten steeds terecht komen bij de klachtenbehandelaar voor verdere opvolging en registratie. Hiervoor willen we een interne leidraad uitwerken zodat onze medewerkers goed op de hoogte zijn van wat er precies onder een klacht wordt verstaan en welke stappen ze hierin moeten ondernemen.
- De klachtenprocedure staat ook vermeld op de website. https://www.svklandvanloon.be/nl/contact

Opgemaakt te Sint-Truiden, dd. 03/01/2023

Kim Wouters
Coördinator

**KLACHTENRAPPORTAGE 2022 - SVK LEIE EN SCHELDE**

| Naam klager | Datum klacht | Reden klacht | Ondernomen actie | Opgelost? |
|---|---|---|---|---|
| [redacted] | 11/nov/22 | Technische gebreken | Er werden enkele herstellingen uitgevoerd | Huurder blijft problemen aanhalen die wij niet of nog niet kunnen oplossen |
| [redacted] | 18/nov/22 | Uitbetaling onroerende voorheffing | wordt binnenkort uitbetaald | neen |
| [redacted] | 24/jan/22 | tuinonderhoud | huurder werd aangemaand zich in regel te stellen | huurder blijft in gebreke |
| [redacted] | 20/jul/22 | geluidsoverlast en huisdieren | bemiddeling SVK | geen bijkomende klachten |
| [redacted] | 22/09/2022 | geluidsoverlast + onderhoud tuin | bemiddeling SVK | Ja |
| [redacted] | 29/06/2022 + 6/09/2022 | Uitbetaling onroerende voorheffing | wordt binnenkort uitbetaald | neen |
| [redacted] | 25/10/2022 + 7/11/2022 | Uitbetaling onroerende voorheffing + terugbetaling van gelden | wordt binnenkort uitbetaald | neen |
| [redacted] | 1/05/2022 | Geluidsoverlast door huisdier buurvrouw | bemiddeling SVK | neen |
| [redacted] | 6/06/2022 | Geluidsoverlast | bemiddeling SVK | geen bijkomende klachten |
| [redacted] | verscheidene klachten sinds 2021 tot heden | Betreffende de toestand van de woning. Dak moet vernieuwd worden | eigenaar heeft een aannemer ingeschakeld maar deze blijft op zich wachten – het SVK probeert druk uit te oefenen | neen |
| [redacted] | 13/jan | haatreactie op facebookpost na verschillende klachten over de toestand van hun woning – vocht/schimmel wegens problemen met het dak | klusjesman verschillende keren langs geweest – dakwerker ingeschakeld die het probleem op 3/02 oploste | ja |
| [redacted] | 10/nov | overlast bovenbuur – in het verleden al verschillende klachten geweest. Alsook verschillende bemiddelings-/verzoening pogingen (preventieve woonbegeleiding in het verleden) | bemiddeling SVK | neen, om de zoveel tijd komt er nog eens een klacht binnen |
| [redacted] | 29/06 - 24/08 - 29/09 - 5/10 – 24/11 – 22/12 – 19/01 – 3/02 | overzicht schulden/afbetalingen/ teveel betaalde huur – Niet opgevolgd door vorige collega van de boekhouding | overzicht werd ondertussen bezorgd | ja |
| [redacted] | 26/09 - 14/10 - 18/10 - 15/12 - 20/01 - 24/01 | onroerende voorheffing niet ontvangen | wordt binnenkort uitbetaald | neen |
| [redacted] | 18/08 – 22/09 – 10/11 | installatiepremie niet uitbetaald - Niet opgevolgd door vorige collega van de boekhouding | wordt binnenkort uitbetaald | neen |
| [redacted] | 27/sep | Ongenoegen over eigenaar die heel de tijd aan de woning opduikt en de tuin betreedt - een eindeloos discussiepunt met de eigenaar, die vindt dat hij in zijn recht is aangezien een deel van de tuin niet meeverhuurd is | bemiddeling SVK | neen |
| [redacted] | 16/aug | vuilzakken in de tuin + onderhoud van de woning - huurder werd aangemaand zich in regel te stellen | huurder werd aangemaand zich in regel te stellen | ja |
| [redacted] | 6/feb | hond zorgt voor overlast + schade aan het huis | bemiddeling SVK | wordt opgevolgd |
| [redacted] | 16/jun | huur niet betaald wegens gebreken aan de woning (advies tot onbewoonbaar) | bemiddeling SVK | neen |
| [redacted] | 9/feb | Huur en index niet correct betaald + ongenoegen over huurder | bemiddeling SVK | wordt opgevolgd – index zal binnenkort uitbetaald worden |
| [redacted] | 6/12 – 5/01 – 15/01 | indexering niet aangepast | werd ondertussen aangepast en bijgestort | ja |
| [redacted] | 12/07, 20/07 24/07, 13/08 | Geluidsoverlast door buurman | bemiddeling SVK | ja |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| [redacted] | 7/02/2022 | Huurgelden + index te laat betaald | Is uitbetaald | ja |
| [redacted] | 26/09/2022 | Huurgelden + index te laat en verkeerd betaald | is ondertussen correct uitbetaald | ja |
| [redacted] | 10/09/2022 | Huurgelden + index te laat en verkeerd betaald | is ondertussen correct uitbetaald | ja |
| [redacted] | 12/5, 17/7, 25/7, 26/8 | Geluidsoverlast huurster | bemiddeling SVK | ja |
| [redacted] | 20/06, 8/8, 9/12 | Geluidsoverlast bovenbuur + onderhoud van de tuin | bemiddeling SVK | ja |
| [redacted] | 22/aug | Lawaaioverlast van huurder | bemiddeling SVK | ja |
| [redacted] | jun/22 | Lawaaioverlast van huurder | bemiddeling SVK | ja |
| [redacted] | 23/feb | Lawaaioverlast van huurder | bemiddeling SVK | ja |
| [redacted] | 29/feb/23 | Index verkeerd betaald | is ondertussen correct uitbetaald | ja |
| [redacted] | dec/22 | Telefonisch meermaals vraag naar vrijgave huurwaarborg | wordt binnenkort uitbetaald | ja |
| [redacted] | 1/02/2023 | Toestand tuin en autosteenplaatsen | bemiddeling SVK | ja |

Jeroen De Cocker
Coördinator SVK Leie en Schelde
Zwanestraat 30, 9810 Nazareth
Tel: 09/396.50.85
Email: coordinator@svkleieenschelde.be

**SOCIAAL VERHUURKANTOOR LAARNE-WETTEREN-WICHELEN**

**Klachtenbehandeling huurder en kandidaat-huurder / interne procedure**

**Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst of een persoon. Het is een uiting van ontevredenheid omtrent het al dan niet efficiënt en effectief werken van een dienst van het SVK. Men voelt zich onheus bejegend, de zaken lopen anders dan verwacht. Vaak is het nodig om toenadering te zoeken om de klacht te kunnen uiten.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen een signaal of een eerste melding enerzijds, en een effectieve klacht anderzijds. Vaak horen we signalen of uiten huurders, verhuurders, kandidaat huurders of verhuurders een ongenoegen, frustratie, .. waar het SVK steeds op gepaste wijze zo goed als mogelijk probeert mee om te gaan. Er wordt geluisterd en constructief samen gekeken naar een oplossing waardoor het niet komt tot een klacht.

**Formulering klacht**

De klacht moet een concrete omschrijving van de feiten bevatten. Anonieme klachten worden niet als klacht aanzien. 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.

**De klachtenbehandeling**

De klachtenbeheerder is de coördinator. 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 voorzitter optreden als klachtenbeheer. De klacht wordt onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim behandeld.

**Klachtenprocedure**

- Een klacht wordt mondeling, per brief, per e-mail gemeld (indien mondeling, wordt een schriftelijk

model ingevuld). Bij klachten zijn steeds naam en adres van de indiener vereist. Anonieme klachten worden niet verder opgenomen.

- De klacht wordt geregistreerd in een klachtenbestand.

- een klacht ouder dan 1 jaar wordt niet verder opgenomen.

- 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 klachtenbeheerder een dossier 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. De procedure en rechten worden aan de klager meegedeeld.

**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.

**Gemotiveerd antwoord**

Een klacht dient volgens de voorschriften en in normale omstandigheden binnen een redelijke termijn te zijn afgerond (45 dagen). De klager wordt op de hoogte gebracht van de stand van zaken. Dit gebeurt per brief, mail of telefoon. In uitzonderlijke gevallen kan een verlenging toegestaan worden (motivatie). In dit antwoord wordt ook aangegeven dat de klager zich bij een niet-voldane oplossing kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

**Opvolging**

Jaarlijks wordt een overzicht van de klachten opgemaakt en overgemaakt aan de Vlaamse ombudsdienst tegen 10.02. Dit overzicht wordt ook opgenomen in het jaarverslag.

**Resultaten in 2022**

Er werden geen klachten geformuleerd t.a.v. het SVK. Ook via de 'Ombudsdienst' werden geen vragen/opmerkingen ontvangen.

Vlaamse Ombudsdienst

# Vragenlijst klachtenmanagement 2022

| |
|---|
| **Naam van uw maatschappij: SVK Mechelen** |
| **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** |
| **Niki Verstraeten - niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be** |

## 1. Cijfergegevens

| | **Aantal** |
|---|---|
| **Totaal aantal officiële klachten** | 4 |
| **Aantal ontvankelijke klachten:** | 4 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) gegronde klachten:** | 3 |

| | |
|---|---|
| **Aantal (deels) opgeloste klachten:** | 4 |

## 2. Klachtenbeeld 2022

In 2022 ontving SVK Mechelen 4 officiële klachten. Deze werden volgens het geldende klachtendecreet behandeld.

De 4 officiële klachten handelden over volgende onderwerpen:

- **Schimmel in de woning:** een huurder diende klacht in omdat er steeds schimmel terugkwam in de woning. Deze schimmel was deels te wijten aan te weinig verluchten, maar in de badkamer diende bijvoorbeeld een ventilatiesysteem voorzien te worden. Door met een expert ter plaatse te komen, hebben zowel de eigenaar als de huurder extra ingrepen kunnen doen.
- **Verwarming:** enkele klachten handelden over aanhoudende problematiek wat verwarming betreft. Ketels die bleven uitvallen, ondanks interventies.
- **Gebrekkige communicatie:** een klacht die terugkeerde handelde over de gebrekkige communicatie vanuit SVK naar een verhuurder. Communicatie die niet duidelijk was of waarbij er interventies werden ingepland zonder goedkeuring. Communicatie die op zich liet wachten,... Door in gesprek te gaan met de verhuurder, hebben we de situatie beter kunnen kaderen en betere afspraken gemaakt.

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

Gelet op de samenwerking met Woonpunt Mechelen, sinds eind 2019, probeerden we in 2022 verder te optimaliseren qua werking waar nodig. Dit zorgt ervoor dat een aantal procedures al veel vlotter verlopen momenteel.

sociaal verhuur kantoor | Meetjesland
Gentsesteenweg 46 • 9900 Eeklo
T +32 (0) 9 432 20 09
E info@svkmeetjesland.be
W www.svkmeetjesland.be

**KLACHTENREGISTER 2022 – 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. | 19/05/22 | Aangetekende brief | ja | Huurster XXXX | Uitvoering van herstellingswerken | Samenkomst in de woning met SVK-klusjesman, eigenaar en huurbegeleider. Uitvoering van de gemelde klussen. | Enkele maanden. |
| 2. | 03/06/22 | Aanvraag woningcontrole | nee | Huurster XXXX | vocht/schimmel | Het appartement bleek volledig conform, dus de procedure OO wordt niet opgestart en dit dossier wordt geklasseerd. Huurster moet appartement verluchten ( heeft ramen dicht gekleefd met Duck tape) | |
| 3. | 30/7/22 datum brief | brief | Ja | Huurder XXXX | Gevraagde herstellingen die niet snel genoeg werden uitgevoerd | Huurder diende verzoekschrift in bij het Vredegerecht voor een verzoening. Op de eerste zitting waren zo goed als alle klusjes reeds uitgevoerd. Op de tweede zitting was alles in orde en was de huurder zelf niet aanwezig. | Juli – december 2022 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. | Eerste aanget. Schrijven 18/8/2022 | DIVERSE aangetekende brieven + oproepingsbrief vredegerecht | Ja | Huurders XXXX-XXXX | Hoofdzakelijk klachten over staat van het gebouw (opstijgend vocht en andere…) maar ook afscheiding met de buur, niet akkoord met de plaatsbeschrijving, leugenachtige verklaringen van de huurbegeleider / medewerkers van het SVK, opvragen van documenten ikv openbaarheid van bestuur, … | Diverse klusjes werden uitgevoerd.<br><br>Plaatsbeschrijving werd aangepast met alle opmerkingen van de huurder, dit was voor de huurder nog altijd niet goed – is nog niet afgerond<br><br>Verzoeningsprocedure bij het vredegerecht: aanstelling expert. Eigenaar zal de problemen in de woning aanpakken<br><br>HHC werd ikv openbaarheid van bestuur doorgemaild naar de huurder | Vocht-herstelling-vraag huurderving is nog lopende. |
| 5. | 21/10/2022 | Aangetekend schrijven - ingebrekestelling | Ja | Eigenaar XXX | Niet akkoord met vraag tot huurderving | Na expertise in de woning werd de huurderving stopgezet. | Okt 22 – jan 23 |
| 6. | 06/09/2022 | Vlaamse Ombudsdienst | | Ex-eigenaar XXX | Dhr. XXXX verhuurde tot voor kort een huis gelegen te XXXXX.<br>Er werd lichte huurschade vastgesteld bij het einde van het huurcontract en er is discussie over een factuur | Er werd een uittredende plaatsbeschrijving opgemaakt waarin de huurschade werd vermeld. Dit werd aangepakt.<br>Ivm de 2 openstaande facturen (1 van de eigenaar en 1 van het SVK), stelde de ombudsdienst voor om elk 1 op zich te nemen, zowel de eigenaar als het SVK gingen akkoord. | 19/10/2022 |
| | | | | | | | |

**KLACHTENREGISTER 2022 - 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. | | | XXXXX | Overlast (voornamelijk geluid, veel bezoek, afval, openbare zeden, …) | Diverse gesprekken op kantoor, twee overlegmomenten op het stadskantoor, opstellen afsprakennota en inplannen huisbezoeken met de wijkagent | Februari 2023 |
| 2. | 2/06/22 | mail | XXXXX | Wenst gesprek met de coördinator omdat zijn mails niet consequent beantwoord worden rond burenruzie | Opnieuw inschrijven op de wachtlijst SVK voor andere woning | 15/01/23 verhuist naar andere woning SVK |
| | | | | | | |

# SVK NOORD-LIMBURG VZW

**Hoekstraat 70/4**
**3910 PELT**

## RAPPORTAGE KLACHTENBEHANDELING 2020

### Cijfers uit klachtenregister

Zie bijlage : klachtenregister (bijlage)

### Toelichting

Er werden twee officiële klachten ontvangen via Toezicht Vlaanderen. Er werden verder geen klachten ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst, noch via het Huurderssyndicaat, noch van andere instanties.

### Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling

Er is een interne klachtenbehandelingsprocedure voorhanden. Deze procedure wordt steeds ter kennis gebracht aan de (kandidaat-) huurder en is opgenomen in het interne huurreglement.

Er dient vastgesteld dat er in feite geen beroep wordt gedaan op deze procedure, hoewel deze uitvoering gecommuniceerd wordt. De oorzaak voor het uitblijven van klachten ligt vermoedelijk in het feit dat onze organisatie behoorlijk gereglementeerd is inzake toewijzing, huurcontracten,… – zodat steeds een helder antwoord kan gegeven worden in geval van onduidelijkheid, evenals het gegeven dat er open gecommuniceerd wordt aangaande vragen of opmerkingen van huurders of kandidaat-huurders.

Bij verzuchtingen of vragen, wordt men steeds te woord gestaan om verdere toelichting te geven. In eerste instantie gebeurt dit voornamelijk door huurbegeleiding. Ontstaat daar onenigheid die niet uitgeklaard kan worden, neemt de coördinator over om de nodige zaken uit te klaren en te bemiddelen waar nodig. In de meeste gevallen is deze aanpak afdoende.

### Beschouwing over de bemiddeling

Er worden veel verzuchtingen of issues in de kiem gesmoord, enerzijds door het goede werk van het team huurbegeleiding en anderzijds door tijdig – voor een escalatie van de problematiek – gehoor te geven aan de meldingen. Zo wordt wel eens beroep gedaan op de procedure inzake minnelijke oproepingen voor het Vredegerecht om via een objectieve bemiddelaar een positief resultaat te bekomen. We merken evenwel een stijgende tendens in de issues mbt burenhinder/geluidsoverlast en de steeds groter wordende onverdraagzaamheid in appartementsgebouwen.

Een groter aandeel van ‘klachten’ zijn aldus de klachten van derden, die niet rechtstreeks betrokken zijn in de huurder-verhuurderrelatie tussen respectievelijk eigenaar-SVK en SVK-onderhuurder. Deze klachten zijn hoofzakelijk ingegeven vanuit derden, die overlast ondervinden van gehuisveste personen.

Daarbij wordt er regelmatig aangegeven dat men van oordeel is dat het toewijssysteem niet correct is en rekening dient gehouden te worden met de toewijzing van een bepaalde kandidaat aan een

bepaalde pand. De betrokkenen worden alsdan steeds attent gemaakt dat de toewijzingsprocedure deel uitmaakt van het regelgevend kader, opgelegd wordt aan het SVK en hierin geen eigen interpretatie of manipulatie mogelijk is.

**Conclusie klachtenoverzicht**

We mogen vaststellen dat het aantal klachten omtrent de werking van onze diensten beperkt kan blijven, dankzij de grote inspanningen van het gehele team.

Opgesteld te Pelt dd 10.02.2023

(Logboek klachten op volgende pagina)

## Logboek klachten

| Nr | Datum ontvangst klacht | Drager klacht (mail, brief, mondeling, …) | Gegevens cliënt met klacht | Omschrijving van de klacht | Bemiddeling/analyse | Klacht behandeld door | Datum afhandeling |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | jan/22 | mondeling en schriftelijk | syndicus van gebouw XXXXX | klachten over overlast, brutaal gedrag naar buren, pesterijen, … | Na meerdere bemiddelingspogingen door huurbegeleidster en coördinator, blijkt dat de pesterijen ook van de andere zijde komen en dat huurster alles doet wat ze kan om bij te sturen. VME start procedure via vredegerecht om contract met SVK te laten ontbinden. SVK wordt in gelijk gesteld. Resultaat; verdere bemiddelingspogingen om samenleven opnieuw leefbaar te maken, wordt verder opgevolgd door huurbegeleidster | Sarah Janssen en Linda Seigers | sep/22 |
| 2 | jan/22 | brief en mondeling | XXXXX | Man is niet akkoord met registratie van weigering pand als ongegronde weigering | Na tussenkomst en beoordeling door Toezicht blijft dit geregistreerd als weigering. Man vindt pand te klein, maar staat ingeschreven als alleenstaande en pand is volgens de normen voldoende groot. | Sarah Janssen en Toezicht | feb/22 |
| 3 | apr/22 | mondeling | Buren en verhuurder van XXXXX | Overlast in gebouw en slecht onderhoud van pand | Bemiddelingspogingen met betrokkene en diens bewindvoerder brachten geen oplossing. Bemiddeling via vredegerecht gevraagd, ook zonder resultaat. Eindigt uiteindelijk in vonnis uithuiszetting van betrokkene | Sarah Janssen en vredegerecht | aug/22 |
| 4 | jun/22 | Mondeling en brief | XXXXX | Niet akkoord met registratie ongegronde weigering na weigering aanbod woning | Mevrouw weigerde woning owv te weinig ventilatiemogelijkheden. Pand was wel geschikt. Na tussenkomst en beoordeling door Toezicht werd weigering geschrapt zonder gevolgen voor KH | Sarah Janssen en Toezicht | jul/22 |
| 5 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

**KLACHTENRAPPORTAGE 2022 - SVK-OCMW Destelbergen**

**Wij hebben geen klacht mogen behandelen in het kalenderjaar 2022.**

Meldingen zijn in intensiteit en volume toegenomen, enkele van de meest opvallende dit jaar:

- Private huurmarkt onbetaalbaar gezien het bestaande indexeringsmechanisme – ook correctie rekening houdende met het EPC was onvoldoende;
- Toenemende problematieken rond agressie, met zeer weinig mogelijkheden om cliënten en personeel te beschermen via politionele, noch gerechtelijke weg;
- Huursubsidie/premiesysteem is te rigide, moeilijk toegankelijk en te makkelijk 'verliesbaar';
- Sociaal woningaanbod veel te klein, te onaangepast en dus absoluut ontoereikend voor de exponentieel groeiende doelgroep;
- Overlast en verslavingsproblematiek voor buren;
- Vereenzaming alleenstaanden en ouderen;
- Uitsluiten dakloze woningzoekers zonder domicilie;
- Te hoge (financieel en organisatorisch) druk op gezinnen met schoolgaande kinderen;
- Nieuwe regels woningkwaliteit zijn niet allen even transparant.

Eigen meldingen:

- Indexatie op basis van maatschappijgegevens per maand is geen correct instrument voor jaarlijkse huurprijsaanpassing;
- Geen meerwaarde bij het beleid rond doorsturen kandidaat-huurders sinds 2020, wel exponentieel stijgende werkdruk;
- Geen transparantie in vergunningsbeleid, waardoor uitbreiding aanbod dreigt te worden afgezwakt;
- Vorming woonmaatschappij geeft te veel extra werk omwille van de tijdsdruk waardoor oorspronkelijk doel momenteel voorbijgeschoten wordt.

Namens SVK-OCMW Destelbergen,
Kouterlaan 19 – 9070 Destelbergen,
coördinator Stephanie Brands.

Vriendelijke groeten

**Stephanie Brands**
Maatschappelijk werker

destelbergen

Dendermondesteenweg 430
9070 Destelbergen

T 09 230 08 99
www.destelbergen.be

**Rapportering klachtenbehandeling SVK OCMW Wemmel**

| | |
|---|---|
| G | Gegrond |
| GC | Gegrond en gecorrigeerd |
| DGDO | deels gegrond, deels ongegrond |
| O | ongegrond |
| NA | geen oordeel |

# REGISTRATIE KLACHTEN 2022

| DATUM | Referentie | ID KLAGER | OMSCHRIJVING | ONTVANKELIJK Ja/neen | beoordeling G/GC/… | maatregelen | Afsluit- datum | Dienst | Personeel | werking dienst | Andere |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**Er waren in 2022 geen klachten voor SVK OCMW Wemmel.**

sociaal verhuur kantoor | onderdak vzw

# KLACHTENRAPPORTERING 2022

**Ontvangen klachten**: SVK Onderdak vzw ontving 1 klacht in 2022 van een huurder.

**Ontvangen klacht van huurder via advocaat**: 06/12/2022

**Antwoord gestuurd naar advocaat**: 19/12/2022

**Aard van de klacht**:

Volgens de huurders is er een ernstig vochtprobleem in de woning langs de muur tussen slaapkamer en badkamer. Zij dringen aan op een dringende herstelling.

Het probleem wordt echter veroorzaakt door de huurder zelf. De afkitting rondom het bad is gelost, waardoor het water telkens langs de muur naar beneden loopt wanneer men een bad neemt.

De huurder heeft niets ondernomen of gemeld, hoewel dit een huurdersverplichting is.

Hierdoor is er nu een vochtprobleem ontstaan.

Er werd een lekdetectiefirma aangesteld en er werd een expertise door de verzekeringsmaatschappij gedaan. Uit hun verslag bleek dat de huurder zelf aansprakelijk is voor de schade.

Gedaan te Heist-op-den-Berg op 06/02/2023

Chantal Laureys

Coördinator.

Stationsstraat 13A ● 2220 Heist-op-den-Berg
**E** info@svkonderdak.be ● **T** 015 22 68 55 ● **W** www.svkonderdak.be
Bank BE20 0910 1671 5856

Erkend door de Vlaamse overheid

SVK Optrek vzw
Palingstraat 48_103
2870 Puurs
Tel: 03 825 25 67
svk@optrek.be

**Rapportering klachten 2022**

In 2022 zijn er 2 officiële klachten binnengekomen bij het SVK.

- Een klacht van een KH betreffende het op wacht zetten omwille van het niet reageren op een woningaanbod en batig gerangschikt staan. Het SVK heeft de wacht uit het dossier gehaald.
- Een klacht van een huurder omwille van een “onrechtmatige opzeg” door bijwoonst. Het SVK had de regelgeving inderdaad niet correct toegepast en heeft de opzeg ingetrokken.

Als er klachten ingediend worden bij het SVK, tracht het SVK daar zo snel mogelijk op te reageren.

Als het klachten zijn van technische aard, wordt er gekeken wat de oorzaak is en nemen we indien nodig contact met de eigenaar van het betreffende pand.

Als er “sociale klachten” komen, dan wordt dit opgenomen door de huurbegeleiders. Indien nodig, wordt er overleg gepland met andere organisaties.

**Klachtenrapportage 2022 SVK Regio Izegem**

In 2022 (volgens de beschreven procedure in ons intern huurreglement) mochten wij geen klachten ontvangen.

Nathalie Folens
Coördinator SVK

WOONDIENST
REGIO IZEGEM

Kasteelstraat 13 | 8870 Izegem
T +32 51 306 100
Nathalie.Folens@woondienst.be

januari 2023

# Klachtenrapport – Vlaamse Ombudsdienst Werkjaar 2022

# 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 2022 sprake was van 10 officiële klachten en 59 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,....*

De reden/insteek van de 10 officiële klachten viel binnen onderstaande categorie:

- 2x huurder betwist facturatie SVK
- 3x eigenaar stelt SVK in gebreke omwille van onderhoudsproblemen/schade/overlast in zijn/haar pand.
- 1x vermoeden fraude van zittende huurders door derde
- 2x SVK werd in gebreke gesteld omwille van aanhoudende technische problemen door de huurder.
- 2x klacht vanuit het gemeentebestuur/Stadsbestuur aangaande gebrekkig onderhoud in de tuin of woning van een SVK-huurder.

De 10 klachten konden telkens binnen de vooropgestelde termijn beantwoord/opgelost worden vanuit de SVK-diensten.

Veel gebruikte acties inzake aanpak waren onder andere:

- Tijdig schriftelijk antwoord ten aanzien van de melder van de klacht met duiding van het toekomstig actieplan.
- Verkennen van het dossierverloop intern in tandem met de verschillende betrokken disciplines binnen het SVK.
- Huisbezoeken ter plaatse.
- In gebrekestelling ten aanzien van de huurder.
- Gerechtelijk dossier bij de vrederechter waar nodig.

- Blijvende transparantie ten aanzien van de verschillende partijen.
- Controle van de huurdersverplichtingen; zowel administratief als fysiek ter plaatse.
- Bemiddeling ten aanzien van derden.
- Ronde tafel met betrokken diensten.
- Netwerk van begeleidende diensten inschakelen en regelmatige huisbezoeken.
- Technische adviezen van experten inroepen in geval van discussies van technische aard.
- Afstemmen met Syndicus inzake afspraken inwendige orde in appartementsblokken.
- …

- **Besluitvorming in aanpak van dossiers**

Naar aanleiding van verschillende klachten werd 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.

In 2022 werd ons team bovendien uitgebreid met ***twee deeltijdse meewerkend teamverantwoordelijken*** (1 ifv team huurdersbegeleiding én 1 ifv team woningbeheer). Deze medewerkers bleken ook zeer belangrijke spelers in het correct behandelen, opvolgen en oplossen van klachten. Zij konden bovendien ook de ***bruggen bouwen*** in de 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. In veel dossiers werd concreet samengewerkt met lokale besturen, het OCMW, de welzijnsactoren, enzovoort.

## 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, buren, 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 2022 59 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 2022 en zal bijgevolg verder gehanteerd worden in werkjaar 2023.

**Soorten meldingen**

Als we de **59 meldingen van 2022** bekijken kunnen we volgende vaststellingen doen vanuit het SVK:

De meeste meldingen (**50**) hadden betrekking op burenhinder/gebrekkig onderhoud/overlast.

In **5** gevallen kwam er een melding met betrekking tot ontevredenheid inzake technische problemen in de SVK-woning of een onterechte facturatie volgens de melder. **1** maal kregen we melding dat de huurder schade had aangebracht in de algemene delen. **1** maal kregen we melding van een diefstal door één van onze huurders én **2** overige keren betrof het een melding aangaande domiciliefraude/overbezetting van onze huurder – gemeld door een derde.

Het komt frequent voor dat er verschillende meldingen betrekking hebben op één en dezelfde verhuring. We kunnen dan ook niet spreken van 59 unieke probleemdossiers.

**Aanpak van problemen vanuit het SVK**

Onze aanpak in dergelijke situaties bestond voornamelijk uit volgende acties:

- Bemiddeling
- huisbezoeken
- In gebreke stelling ten aanzien van de huurder
- Afspraken met betrekking tot technische dienstverlening
- Ronde tafel met betrokken partijen om een gezamenlijk actieplan op te stellen
- Opzeg van een onderhuurovereenkomst of opstart van een gerechtelijke procedure
- Actieplan onderhoud / opstarten interne schadeprocedure
- …
-

**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.

sociaal verhuur kantoor | SVK regio tielt

**KLACHTEN 2022**

| Ontvangen klachten | Ontvangstdatum klacht | wie? | Ontvankelijk | Bemiddeling (+ hoe?) | Afgehandeld (+ datum) | Aanvullingen |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Extern | 31/05/2022 | JVH, vader van private huurder in gebouw waar SVK ook appartement huurt | Ja | door SVK | | Private verhuurder is verhuisd naar een andere woning. |
| | | | | | | |
| Huurder | | | | | | |
| | | | | | | |
| Eigenaar | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

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

Sovekans Sociaal Verhuurkantoor vzw
Krommestraat 12
8000 Brugge
*ondernemingsnummer: 0473.218.755*

KLACHTENRAPPORTERING 2022
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 2022 bedraagt dan ook nul.

Bij de meldingen, kunnen we volgende grote thema's onderscheiden:

- **bereikbaarheid**:
  Vooral 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 buren 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.

sociaal verhuur kantoor | SPIT

Klachtenbehandeling SVK SPIT vzw – rapport 2022

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.

## Resultaten klachten

In 2022 werd één klacht geformuleerd.

Op 02/05/2022 ontvangt het SVK een aangetekende klacht van een eigenaar. Betrokken eigenaar heeft het vruchtgebruik over een woning die hij verhuurt aan het SVK. Het SVK wordt gecontacteerd door de broer van betrokkene die vraagt naar een kopie van het hoofdhuurcontract. De SVK-medewerker gaat er van uit dat het de eigenaar zelf is die de vraag stelt en stuurt het contract door. De eigenaar stelt dat het SVK Hiermee zijn privacy niet respecteert.

Mr wordt uitgenodigd op kantoor voor een gesprek met de coördinator waarbij het SVK zich excuseert voor de fout. De klacht wordt op deze manier afgehandeld.

Intern wordt op een teamoverleg het belang van respecteren van de privacy nogmaals besproken, eveneens het belang van na te gaan welke partij ons contacteert en in hoever zij recht hebben op het verkrijgen van informatie.

Enkele beschouwingen

1. gebrek aan kennis wetgeving en perspectief leidt tot onvrede/klachten

De werking van SVK's is gereglementeerd 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 kandiaat-huurders toe. Dat is in schril contrast met de 4500 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 30/01/2023 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:

- tel.: 02 552 48 48

  gratis nummer: 0800 240 50

- fax: 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:
  - voor een klacht over de toewijzing van de woning (binnen het jaar na het moment van toewijzing);

- 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.

## KLACHTENREGISTER 2022 – Sociaal Verhuurkantorenplatform West-Limburg (Svpwl) Vzw

**Cijfers:**

In het jaar 2022 hebben we 12 klachten geregistreerd. (Zie register volgende pagina)

**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. In 2022 kwamen er veel 'klachten' binnen omdat de huurprijzen hard stegen bij het doorvoeren van de indexering. Hier hebben we telkens trachtten uit leggen hoe dit komt en dat wij daar als svk geen impact op hebben. Niet iedereen nam hier vrede mee. Deze 'klachten' werden niet opgenomen.

**Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling:**

Bij een eerste ontevredenheid wenden huurders, kandidaat-huurders, eigenaars, buren, … 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 buren in. Een goede oplossing voor de ene partij wordt mogelijkerwijze 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, die aantoonbaar alleen maar als niet steekhoudend kunnen beschouwd worden?

sociaal verhuur kantoor
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

| Ontvangst-datum | Kanaal klacht | Wie | Bemiddeling? | Reden | Gevolg | Datum afhandeling | Verlenging? Waarom |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 31/jan | Toezicht | Kandidaat-huurder | neen | Schrapping actualisatie | schrapping werd gegrond geacht door toezichthouder | 4/feb | |
| 4/feb | Mail | Eigenaar | neen | Verstopte dakgoot + losse regenafvoerbuis | Eigenaar laten weten dat losse regenafvoer een logisch gevolg is van hoe deze initieel werd bevestigd. Eigenaar niet akkoord. Om schade binnen de perken de te houden klusjesman SVPWL de noodzakelijke versteviging laten uitvoeren. | 11/feb | |
| 2/mei | Telefoon | Eigenaar | neen | Eigenaar weigert vermindering onroerende voorheffing door te storten aan vertrokken huurder. | Ex-huurder gewezen op zijn rechten en hem ondersteuning aangeboden om deze vermindering te claimen bij de eigenaar. | 10/mrt | |
| 21/jun | Mondeling | Conciërge | ja | Huurder geen verhuislift gebruikt, hoewel dit verplicht was. Schade in gemeenschappelijke delen. Discussie conciërge en medewerker SVPWL omdat conciërge bepaalde uitspraken deed over de svk-huurder die de svk-medewerker racistisch in de oren klonken (was niet de eerste keer). Toen hij de conciërge hier op wees ontaardde de discussie. | Medewerker heeft nadien terug contact opgenomen met conciërge. Hebben een volwassen gesprek gehad en alles uitgeklaard. | 22/jun | |
| aug/22 | Toezicht | KH | neen | Schrapping actualisatie | schrapping werd gegrond geacht door toezichthouder | 5/nov | |
| aug/22 | Brief | Eigenaar | ja | Eigenaar stelde SVPWL aangetekend in gebreke owv huurschade die hij vaststelde bij een bezoek aan het verhuurde pand. | Eigenaar kocht het appartement toe het SVPWL dit al in beheer had. Bepaalde issues stelden zich al voor hij eigenaar werd en dit werd met de vorige eigenaar besproken en geregeld. Discussie over dampkap bleef aanslepen. SVPWL heet een nieuwe dampkap geplaatst. | 6/jun | |
| sep/22 | WhatsApp, sms, telefoon | Huurder | neen | Huurder blfijft klagen over zaken die er niet toe doen en betaalde ook geen huur meer. | Procedure vredegerecht owv huurachterstal. Vonnis: huurder dient afbetalingsplan na te leven. Huurder doet dit, maar communicatie met de huurder blijft moeilijk/stroef lopen. | 9/dec | |
| 14/nov | Mail en Whatsapp | Huurder | ja | Vochtprobleem in de woning. Eigenaar talmt met doen van structurele ingrepen. | SVPWL heeft woningonderzoeker ingeschakeld. Uit technisch verslag blijkt dat er zich structurele problemen voordien. Eigenaar heeft offerets opgevraagd maar de oorzaak van het vochtprobleem werd nog niet structureel aangepakt. | | Even afwachten of eigenaar de beloofde ingrepen gaat doen |
| 15/dec | Mail ombudsdienst | Huurder | neen | Verwarming werkt niet en huurder vond dat hij te lang moest wachten vooraleer er een oplossing kwam. | Er werd onmiddellijk actie ondernomen door de eigenaar (nieuw ketel geplaatst). Bij ontvangst mail ombudsdienst stond er reeds een nieuw ketel. Deze werd zeer snel geplaatst, | 1/dec | |
| 24/dec | WhatsApp | Huurder | ja | Huurder klaagt over vocht in de woning | Dataloggers gehangen om temperatuur en vochtigheidsgehalte te monitoren. Vochtgehalte bleek redelijk hoog, maar ook duidelijk dat er weinig verwarmd werd. | | Bezoek met technisch adviseur Stebo in januari 2023. Daarna terugkoppeling naar eigenaar en huurder en verdere verloop bespreken, |
| 21/dec | Mondeling | Eigenaar | ja | Onenigheid huurschade bij einde hoofdhuurcontract. | Compromis gezocht om uit de impasse te geraken en verdere stappen te vermijden. | 28/dec | |
| 30/dec | Mail | Syndicus | ja | Schade muren gemeenschap + huisvuil op stoep | Huisvuil opgeruimd. Schade geminimaliseerd door reeds bestaande schade bij aanvang huurovereenkomst (bewijs via foto's van bij aanvang huur). | 30/dec | |

**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

# Klachtenbehandeling SVK Webra vzw – rapport 2022

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).

**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

## 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: reden** | **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. Deze is ongewijzigd gebleven.

## Resultaten klachten

**In 2022 werden geen officiële klachten geformuleerd en behandeld.**

Dagelijks krijgt het SVK te maken met administratieve en technische vragen, meldingen of klachten. Klachten omtrent leefbaarheidsproblemen zijn er ook maar komen relatief weinig voor.

De **kandidaten** stellen vaak de vraag op welke plaats zij staan in het kandidatenregister of wat de stand van zaken van hun dossier is. Vorig jaar werd beslist om deze vragen niet meer telefonisch te behandelen, enkel via e-mail. SVK Webra had vorig jaar 5.500 kandidaten waardoor onze onthaallijn dikwijls overbelast werd door deze vragen. Uiteraard worden deze vragen dan per mail behandeld.

In onze werkingsgebied van 30 gemeenten hebben wij twee technisch verantwoordelijken die bereikbaar zijn via e-mail, vaste lijn en GSM. De **huurders** hebben hun weg ook gevonden via Whatsapp waar ze foto's en filmpjes doorsturen van het **technisch probleem**. Dat blijkt heel handig in het direct kunnen determineren van het probleem of het aanreiken van een directe oplossing. Bijvoorbeeld het verhogen van de druk van een verwarmingsketel kan op deze manier snel uitgelegd worden aan de huurder. Zo hoeft de medewerker zich niet te verplaatsen en is de huurder sneller geholpen. De huurder heeft op die manier ook iets bijgeleerd zodat hij voor dit probleem reeds weet wat hij moet doen.

Het kan ook zijn dat de eigenaar van het pand moet betrokken worden als het een structureel probleem zou blijken. De melding aan de eigenaar gebeurt door de technisch verantwoordelijke. Ook hier geldt de meldingsplicht. Hierop kan de eigenaar beslissen hoe, wie en wanneer het probleem zal opgelost worden. Het SVK dringt steeds aan op een degelijke oplossing binnen een redelijke termijn. Het SVK houdt de huurder hiervan op de hoogte.

We trachten de huurders zo zelfredzaam mogelijk te maken en hen te begeleiden in hun verplichtingen rond het onderhouden van hun woning als een goede huisvader.

Er zijn ook **administratieve vragen** rond afrekeningen, huursubsidie, huurachterstal, indexaties enzovoort. Deze worden per mail of per brief beantwoord.

We kregen afgelopen jaar meldingen dat we niet voldoende bereikbaar zouden zijn. Nochtans is minstens de helft van het voltallige team dagelijks aanwezig op kantoor of op de baan bij de huurders of eigenaars. Onze openingsuren zijn de laatste jaren niet meer aangepast en staan duidelijk op onze website. Tevens zijn al onze medewerkers bereikbaar via vaste lijn, GSM en e-mail. Al deze contactgegevens zijn ook te vinden onder 'Algemene informatie' op onze website.

Het SVK tracht tevens te bemiddelen bij **leefbaarheidsproblemen** door betrokkenen aan te spreken en eventueel aan te manen zich te houden aan het reglement van inwendige orde. In uitzonderlijke gevallen dienen externe partners te worden ingeschakeld zoals het OCMW, CAW, BAZ-team, wijkagent of zelfs de huisarts.

## 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, Bruno Servaes, Stefan Bracke.

Voor financiële vragen kan men terecht bij Marc Demol en Els Van Mileghem.

Nieuwe eigenaars kunnen terecht bij Christophe Geurts.

Kandidaten kunnen terecht bij Inge Hendrix en Debbie Cornelis.

Huurders kunnen terecht bij de huurbegeleiders Jolien Meert en Judith Tourwé.

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 03/02/2023 en wordt per mail doorgestuurd naar info@vlaamseombudsdienst.be vóór 10/02/2023, 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.

*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.

**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

# 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.

**Klachtenrapportage 2022 – SVK Woonaksent Dendermonde**

In 2022 heeft SVK Woonaksent geen klachten ontvangen, noch behandeld.

Bert Dult
Coördinator
Woonaksent VZW
0471 / 042 352

sociaal verhuur kantoor | WoonregT vzw

# Klachtenbehandeling SVK WoonregT vzw – rapport 2022

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. Het SVK is gebonden aan de regelgeving. Oplossingen over bv. huurproblemen of toewijzingen moeten in overeenstemming zijn met de wet.

**Wat is een klacht ?** 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.
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.

**Wie kan klacht indienen ?** Aangezien het SVK een dubbele rol speelt, kunnen klachten vanuit verschillende partijen ontstaan : (kandidaat)huurders, (kandidaat)eigenaars en externen.

**Hoe worden klachten gemeld ?** Klachten kunnen mondeling gemeld worden bij alle SVK medewerkers. Mondelinge klachten worden enkel geregistreerd indien er geen aanvaardbare oplossing mogelijk bleek op korte termijn. Deze klachten worden dan bij voorkeur ook schriftelijk geformuleerd.
Schriftelijke klachten komen terecht bij de coördinator en worden steeds geregistreerd.

Kabbeekvest 110 bus 3 • 3300 Tienen
T+32 16 823 433 www.svkwoonregt.be
(BE40) 001-2581739-63 info@svkwoonregt.be
ondernemingsnummer 0458.059.536

*Openingsuren:* *maandag tot vrijdag van 9u tot 16u*
*telefonisch bereikbaar elke werkdag van 9u tot 12u*
*inschrijvingen enkel op afspraak*

Erkend door de Vlaamse overheid

sociaal verhuur kantoor

WoonregT vzw

**Overzicht 2022**

Er werden het afgelopen jaar **7 klachten** geregistreerd, waarvan 4 afkomstig waren van eigenaar-verhuurders en 1 van huurder, 1 van externe partner, 1 van kandidaat-huurder.

De ontvangen klachten van eigenaars-verhuurders gingen voornamelijk 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.

Bij één eigenaar-verhuurder had te klacht te maken met de energie-overname. Bij overname van het energie-contract van eigenaar naar huurder liep het fout. De eigenaar bleef voorschotfacturen betalen, de huurder sloot geen contract af. Het SVK trachtte de situatie recht te zetten door contact op te nemen met de energieleveranciers.

De ontvangen klachten van één huurder had voornamelijk betrekking op de staat van de woning. Volgens de huurder waren er gebreken in de woning en werden deze niet opgenomen in de plaatsbeschrijving. Het SVK deed de rondgang in de woning samen met de raadsman van de huurder. De plaatsbeschrijving werd aangevuld, rekening houdend met de opmerkingen van de huurder. De huurder weigerde alsnog het addendum aan de plaatsbeschrijving te tekenen.

SVK WoonregT hanteert een strikte procedure van negatieve evaluaties bij huurders die niet voldoen aan hun huurdersverplichtingen, los van de financiële verplichtingen. Het SVK legt deze dossiers voor aan het bestuursorgaan, waarna eventueel, na een derde negatieve evaluatie, de opzeg van de huurovereenkomst kan volgen. Het SVK laat deze opzeg ook steeds bekrachtigen door het vredegerecht. In dit dossier was een tussenkomst door het betrokken OCMW. Het OCMW richtte een officiëel schrijven aan de voorzitter van het SVK. De voorzitter heeft hierop formeel geantwoord en de klacht verworpen. Het dossier aangaande de derde negatieve evaluatie met de opzeg tot gevolg, is momenteel nog lopende.

Eén kandidaat-huurder diende klacht in bij Wonen-Vlaanderen omwille van een toewijsprocedure die volgens de kandidate niet correct is verlopen. Het SVK bezorgde de noodzakelijke documenten aan de toezichthouder. De kandidate kreeg intussen een andere woning toegewezen.

Kabbeekvest 110 bus 3 • 3300 Tienen
T+32 16 823 433 www.svkwoonregt.be
(BE40) 001-2581739-63 info@svkwoonregt.be
ondernemingsnummer 0458.059.536

*Openingsuren:* *maandag tot vrijdag van 9u tot 16u*
*telefonisch bereikbaar elke werkdag van 9u tot 12u*
*inschrijvingen enkel op afspraak*

Erkend door de Vlaamse overheid

**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

# Het klachtenregister 2022

# SVK Woonsleutel

1. Cijfers uit het klachtenregister

In 2022 heeft het SVK 6 schriftelijke klachten ontvangen. Deze klachten bereikten het SVK per mail of via de post.

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 / derden waren ontevreden over de manier van bewoning van de buren. Eén huurder had een klacht over zijn buurman (private buurman). 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. Er wordt altijd 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 op lossing. (logboek op volgende pagina)

KLACHTENPROCEDURE 2022 – SVK WOONSLEUTEL

LOGBOEK

| | Ontvangsdatum klacht | eigenaar of huurder of derde | omschrijving | ontvankelijk? | bemiddeling | datum afhandeling | korte analyse |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 13/01/2022 | eigenaar | de eigenaar klaagt over het onderhoud van zijn huurwoning en gebrekkige samenwerking met huurder | ja | de woning werd verkocht en de huurder is verhuisd | 01/04/2022 | alle partijen bereid om tot een oplossing te komen |
| 2 | 16/01/2022 | huurder | de huurder klaagt over nachtlawaai door de buren | ja | de huurder die het nachtlwaai veroorzaakte heeft de opzeg gekregen | 01/03/2022 | proberen te bemiddelen met de huurder en diensten ingeschakeld, maar zonder succes |
| 3 | 4/02/2022 | eigenaar | de eigenaar klaagt over het onderhoud van zijn huurwoning en gebrekkige samenwerking met huurder | ja | de woning werd verkocht en de huurder is verhuisd | 01/04/2022 | alle partijen bereid om tot een oplossing te komen |
| 4 | 19/04/2022 | eigenaar | de eigenaar klaagt over het gebrekkig onderhoud van de tuin | ja | de huurder is vertrokken en ruimde alles op | 30/06/2022 | goede samenwerking |
| 5 | 31/05/2022 | huurder | de huurder klaagt over inname door de buurman van privé domein | ja | de buur nam het paneel weg | 15/06/2022 | de eigenaar was bereid om in te gaan op de vraag |
| 6 | 7/11/2022 | derde | de buurman klaagt over de SVK - huurder (nachtlawaai) | ja | de huurder heeft de opzeg gekregen | 16/09/2022 | proberen te bemiddelen met de huurder en diensten ingeschakeld, maar zonder succes |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | |

# Toelichting klachten 2022

## Klacht 2022/1

Klacht ontvangen op 05 08 2022.

**Inhoud klacht:**

Geachte XXX,

Ik informeer u graag met de mail hieronder over een meningsverschil over de betaling van energie voor het appartement XXX in Aalst dat door jullie gehuurd wordt. De dossierbehandelaar is de heer XXX. Na verschillende pogingen blijkt dat we van mening verschillen over wie de energie moet betalen. Daarom betrek ik u graag om ook uw licht op de zaak te werpen. Ik informeerde de heer XXX dat indien er geen oplossing gevonden wordt voor deze situatie ik een bemiddeling zal aanvragen bij de vrederechter en me dan zal schikken naar zijn of haar oordeel.

Vriendelijke groeten,

Eigenaar

Beste,

Er is een meningsverschil over de betaling van de energiefactuur voor de energie verbruikt in het appartement waarvan ik de eigenaar ben en dat verhuurd wordt aan jullie (SVK) sinds 1 november 2021. Er is een fout gebeurd bij de overname van het energiecontract waardoor het contract op mijn naam bleef staan. Ik ontving de facturen op het adres van het appartement dat ik verhuur waardoor ik de facturen nooit heb gezien. Pas in mei kreeg ik een aanmaning van XXX van XXX dat ik 1712 euro dien te betalen voor energie die verbruikt werd door jullie huurder (=energieverbruik + aanmaningskosten 155,33 euro).

Meneer XXX stuurde een voorstel van terugbetaling van 1195,64€ van de 1.712,47 EUR die ik betaalde aan XXX, het incassobureau van XXX (zie bijlage 1 en 2) + 150 euro voorschot (zie bijlage 4) en waarvan ik na afrekening door XXX 190,88 euro terugkreeg (zie bijlage 6). Dit wil zeggen dat ik als eigenaar 475,95 euro betaal voor energie die verbruikt is bij 6 maanden leegstand en door jullie huurder. Ik ga niet akkoord met het voorstel en de redenen waarom meneer XXX oordeelt dat dit bedrag door mij moet bekostigd worden. Hieronder geef ik een overzicht van de situatie en mijn argumentatie.

**Situatieschets**

- Ik werd eigenaar van het appartement x in Aalst in mei 2021. Vanaf 1 november 2021 verhuurde ik het appartement aan het SVK (zie bijlage 3).

- Voor de periode van leegstand maakte ik een contract bij Luminus met de correcte meters en meterstanden en betaalde ik een voorschot voor gas en elektriciteit van 150 euro (zie bijlage 4). Ik gebruikte hierbij de correcte meters zoals doorgegeven door de vorige eigenaars.

- Checknet deed (op vraag van het SVK) een plaatsbeschrijving op 30 oktober 2021 (zie bijlage 5). In deze plaatsbeschrijving werden de meters blijkbaar foutief genoteerd. Op basis van deze meters werd de overzet van energie gedaan. Omdat de meters verkeerd waren bleef mijn contract lopen en werd geen contract op naam van de huurder geopend.

- Ik ontving geen correspondentie (zie facturatieadres facturen Luminus).

- Op 8 november 2021 mailde ik dat ik nog 60 euro betaalde aan Luminus maar dat ik dit contract wilde stopzetten. Meneer XXX antwoordde dat het contract normaal gezien automatisch stopgezet wordt wanneer het contract wordt overgenomen (zie bijlage 7). Hij vroeg me nadien de twee overnamedocumenten te ondertekenen, dit heb ik gedaan (zie bijlage 8) en nadien heb ik hier niets meer over vernomen. Ik ondernam bijgevolg geen actie om het contract stop te zetten omdat ik ervan uitging dat het dus automatisch zou stoppen na overname.

- Begin februari 2022 werd opnieuw per domiciliëring 60 euro door Luminus van mijn rekening gehaald. Ik heb dit geannuleerd en de domiciliëring stopgezet.

- Op 17 maart 2022 kreeg ik een mail en factuur van XXX met de boodschap dat de domiciliëring gedesactiveerd werd en de vraag om de voorschotfactuur te betalen. Ik mailde dit diezelfde dag door naar meneer XXX en schreef: "Beste, Ik kreeg onderstaande mail van luminus. De bewoonster betaalt toch gas en elektriciteit? Ik herinner me dat je daar nog voor gemaild hebt. Moet ik daar nog iets voor in orde brengen? Groetjes " (zie bijlage 9). Ik ontving geen antwoord op deze mail.

- Op 16 mei 2022 ontving ik de eerste aanmaning van XXX (1711 euro) (zie bijlage 10). Op 2 juni antwoordde Meneer XXX dat er foute meterstanden werden doorgegeven door Checknet en dat hij zou overleggen met de CAW begeleider (zie bijlage 11). Op 9 juni 2022 mailt Meneer XXX mij dat ik moet betalen en een bedrag zal terugkrijgen via de huurder (zie bijlage 12).
- Meneer XXX organiseerde een ontmoeting met het SVK, mezelf en jullie huurder (+CAW) om daar "mijn zaak te verdedigen tegenover de huurster" eind juni 2022. Ik was verhinderd en kon uiteindelijk niet op deze vergadering aanwezig zijn. Meneer XXX mailde mij nadien dat de huurder slechts voor 758,497€ wilde tussenkomen, o.a. omdat zij het sociaal tarief was mislopen omdat het contract nog op mijn naam stond (zie bijlage 13).

- Met dit voorstel kon ik niet akkoord gaan. Eerst en vooral is het SVK mijn huurder en heb ik als eigenaar geen juridische band met de huurder. Als de huurder slechts een deel wil

terugbetalen is dat aan het SVK om dit te onderhandelen. Als huurder dient het SVK de verbruikte energie te betalen (en wat mogelijk is te recupereren bij de huurder). Er werd een afspraak vastgelegd op het kantoor van het SVK midden juli 2022 waarbij mijn moeder en haar partner mijn situatie gingen bepleiten. Na deze afspraak kwam een nieuw voorstel van terugbetaling van 1195,64 euro. Er was geen discussie over het gasverbruik, voor het verbruik van elektriciteit werd gekeken naar het gekende verbruik tussen 13/2/2022 en 28/2/2022 (tijdens bewoning huidige huurder) en werd een interpolatie gedaan tussen de periodes 25/5/2021-1/11/2022 en 1/11/2021-13/2/2022 aan de hand van een gemiddeld gebruik van 3400 kwh voor 3 personen (zie bijlage 14).

Ter informatie: De factuur van XXX vermeldt het verbruik tussen 25.05.2021 en 13.02.2022 (zie bijla ge 4). Meneer XXX kent het verbruik tussen 13/2 en 28/2/2022 aan de hand van de facturen van de bewoner. Deze cijfers liggen aan de basis van de berekening.

**Ik ga niet akkoord met dit voorstel omwille van volgende redenen:**

- Voor de periode tussen 25 mei 2021 en 1 november 2021 betaalde ik 150 euro energie voor leegstand (zeer ruim voldoende, 60 euro voor deze periode leegstand lijkt me billijk) (zie bijlage 4).

- Vanaf 1 november 2021 werd het appartement verhuurd aan het SVK en dien ik niet meer in te staan voor betaling van energie.

- Meneer XXX legt de verantwoordelijkheid bij de eigenaar en jullie huurder en erkent de tussenschakel van het SVK niet. Het SVK is mijn huurder. Het is dan ook niet correct dat meneer XXX me vraagt om het geld te recupereren van jullie huurder of om “mijn zaak te gaan verdedigen”. Vanaf 1 november 2021 werd het appartement door het SVK gehuurd en jullie zijn dan ook mijn gesprekspartner.
- Daarnaast doet de heer XXX een voorstel van betaling op basis van het verbruik van de huurster in de periode van 13/2/2022 en 28/2/2022 (dit reëel verbruik is gekend) (zie bijlage 15). Naast het feit dat deze berekening er niet toe doet omdat het reëel verbruik vanaf 1 november 2022 niet door mij werd gedaan waardoor er geen onderhandeling nodig is over wie welk verbruik moet betalen (behalve dan energie voor leegstand tussen 25 mei en 1 november 2021), stel ik me ook nog enkele vragen bij de berekening door de heer xxx:
    - In het voorstel van de huurder wordt geen melding gemaakt van de facturen d.d. 21-01-2022 ad 60€ voorschotfactuur !), 25-03-2022 ad 126,28€, 29-03-2022 ad 8€, 12-04-2022 ad 8€ en 21-04-2022 ad 15€, die allen vervat zijn in de aanmaning en die door mij werden betaald.
      Gelet op de facturatiedata kan er geen betwisting zijn dat deze facturen ten laste vallen van de huurder.

    - Overigens is deze berekening ook foutief omdat voor de periode van tot en met 28-02 een gemiddeld verbruik van 3,73 wordt gehanteerd (op basis van gecontroleerde meterstanden), terwijl in de periode daarvoor een verbruik van 3,36 wordt vermeld. Waarom zou in de vorige periode van onderhuur (herfst en winter) het verbruik lager liggen dan in de periode van 13 tot en met 28-02-2022.

  - Berekeningen en extrapolaties van verbruik door de onderhuurder zijn arbitrair en staan haaks op de facturatie die wijzen op een hoger verbruik.

- De oorsprong van het probleem komt voort uit de plaatsbeschrijving door Checknet die verkeerde meters heeft genoteerd. Meneer XXX vertelde me telefonisch dat dit daarom mijn verantwoordelijkheid is. Een plaatsbeschrijving moet echter zowel door de huurder als verhuurder worden ondertekend. Bijgevolg is ook de huurder (SVK) verantwoordelijk voor wat er in de plaatsbeschrijving staat. Bovendien is het het SVK zelf die me verplichtte om te werken met Checknet.

- Ik heb meneer XXX op verschillende momenten gemeld dat XXX nog rekeningen stuurt, telkens als ik een aanwijzing had, en dit al vanaf november 2021. Indien het SVK of de onderhuurder een energiecontract aanvraagt moet dit toch worden opgevolgd of er ook effectief een contract werd aangemaakt met een energieleverancier? Zeker indien er verschillende mails komen waarin ik vraag of de overname in orde is, of ik nog iets in orde moet brengen, of de huidige huurder energie betaalt? Meneer XXX schrijft ook in zijn mail dat de begeleider van het CAW ervan op de hoogte was dat zij geen energiefacturen betaalde. De facturen kwamen ook allemaal terecht in de bus van jullie huurder, dit kon ook een aanwijzing zijn dat er iets niet pluis was.

- Ik vind dat het SVK in deze situatie ook een belangrijke rol speelt en fouten heeft gemaakt waardoor het niet eerlijk is om mij als eigenaar 325 euro te laten betalen voor energieverbruik waar ik niets van verbruikt heb.

- De aanmaningskosten van 155 euro (zie factuur XXX) zijn ook een gevolg van de situatie waarbij geen actie werd ondernomen (en het feit dat de facturen rechtstreeks naar het pand werden gestuurd waardoor ik niet op de hoogte was van de lopende facturen bij XXX).

**Conclusie:**

- Ik betaalde 1.712,47 EUR aan XXX (XXX) + 150 euro voorschot en kreeg 190,88 euro terug van XXX. Ik betaalde dus 1.671,59 Euro.
- De enige energie die ik in realiteit verbruikt heb is de energie bij leegstand tussen 25 mei 2021 en 1 november 2021. Dit verbruik zal ik betalen.
- De berekeningen van verbruik door de huurster (op basis van het verbruik tussen 13/2/2022 en 28/2/2022) doen er op zich niet toe. Het volledig verbruik vanaf 1 november 2022 dient door jullie (SVK of huurster) vergoed te worden. Bovendien bevat de berekening door de heer Dierickx fouten (zie boven).
- Er dient een oplossing gevonden te worden voor de aanmaningskosten van 155,33 euro door het incassobureau, er is minstens sprake van gedeelde verantwoordelijkheid.

Terugbetaling:

- 1671,59 euro - 155,33 aanmaningskosten - bedrag verbruik leegstand tussen 25 mei en 1 november 2021 = 1.516,29 euro - bedrag verbruik leegstand tussen 25 mei en 1 november 2021

- 155,33 euro aanmaningskosten: minstens gedeelde verantwoordelijkheid, hier moet een oplossing voor worden gevonden.

**Opvolging van klacht:**

**05 08 2022**: bevestiging ontvangst klacht

- Er werden op 05 08 2022 reeds 2 voorstellen gedaan vanuit het SVK.
- De eigenaar werd 2 maal uitgenodigd voor een gesprek op kantoor (kwam 1 maal niet en liet de andere keer haar ouders komen, dat gesprek vond plaats met de patrimoniumbeheerder en de teamcoördinator huurbegeleiding).
- 22/8 werd een akkoord gevonden tussen eigenaar en SVK voor een bedrag van 1445.79€ (oorspronkelijk werd 1321.32€ voorgesteld).
- Betaling van 1445.79€ werd vrijwel meteen overgemaakt na opmaak debetnota.

**De klacht werd afgesloten.**

## Klacht 2022/2

Klacht ontvangen op 22 09 2022.

**Inhoud klacht:**

**Van:** XXXXX

**Verzonden:** donderdag 22 september 2022 17:08

**Aan:** Info <~~info@svkzovl.be~~>

**Onderwerp:** Klacht Appartement SVK Herzele ( HELP ) Ons Kenmerk:XXXX

T.a.v. de klachtenbehandelaar

Geachte,

Huurder klaagt over problemen in haar appartement (Aalst). Er zou sprake zijn van wateroverlast (al doet die zich blijkbaar vooral bij de onderbuur voor) en verstoppingen.

Volgens mevrouw zou er naar een oorzaak zijn gezocht maar is die tot dusver niet gevonden.

Kunt u wat toelichting geven?

**Opvolging van klacht:**

Geachte,

Het spijt ons zeer dergelijke uitspraken te horen van onze huurder. Vooral omdat het aanwezige probleem een structureel probleem betreft waar wij als SVK geen vat op hebben.
Ook komen de problemen maar heel erg sporadisch voor. Zoals u verder kan zien in de data.

Daarenboven ondervindt onze huurder geen enkele hinder van dit probleem. Hooguit moet er inderdaad eens een ontstopping gebeuren via haar appartement waarvoor de huurder aanwezig dient te zijn.

Nog nooit werd hierover eerder geklaagd.

Onderstaand schets ik even de problematiek adhv data;

- De problematiek startte inderdaad op begin december 2018
- 27/1/2020 kreeg ik telefoon van de onderbuur dat er water binnensijpelde, toen heeft de syndicus het dossier verder overgenomen
- 15/12/2021 kreeg ik opnieuw melding dat er water binnensijpelde bij de onderbuur , toen heeft de syndicus eveneens het dossier verder overgenomen
- 20/9/2022 kreeg ik melding via onze eigenaar dat er opnieuw water binnensijpelde bij de onderbuur, onmiddellijk werd de syndicus hiervan op de hoogte gebracht.

Telkens werd het probleem verholpen waar nota bene de onderbuur de enige schadelijder is.
Het contact met de syndicus verloopt heel stroef, zelf kan ik niemand aanstellen om het probleem dan ook op te lossen daar het om gemeenschappelijke delen gaat.
Op dit moment is er bij mevrouw geen verstopping, dit bleek uit navraag gisteren. Wel is de lekkage mogelijks een voorbode van een verstopping.

Onze kantoren zijn steeds telefonisch bereikbaar van 8u tot 12u en 12u30 tot 16u.
De syndicus van het gebouw kan u bereiken op x@ .
Zelf doe ik nogmaals een oproep bij de syndicus het probleem tijdelijk en voorgoed op te lossen.
Patrimoniumbeheerder

**De klacht werd afgesloten.**

Sociaal Verhuurkantoor
Zuid-Oost-Vlaanderen vzw

# Register Klachtenbehandeling

## Klachten 2016

| Nummer | Ontvangst | Hoofdreden / Thema | Klager | Actie | Status |
|---|---|---|---|---|---|
| 2016/1 | 17/02/2016 | Werking van het SVK t.a.v. huurder | Eigenaar | Antwoord 03/03/2016 | Afgesloten |
| 2016/2 | 27/03/2016 | Eigenaarsverantwoordelijkheid | Huurder | Antwoord 12/04/2016 | Afgesloten |
| 2016/3 | 30/03/2016 | Werking van het SVK t.a.v. huurder | Huurder | Gesprek 15/06/2016 | Afgesloten |
| 2016/4 | 21/04/2016 | Kosten volgend uit plaatsbeschrijving | Huurder | Gesprek 29/06/2016 | Afgesloten |
| 2016/5 | 17/04/2016 | Werking van het SVK t.a.v. huurder | Eigenaar | Antwoord 27/04/2016 | Afgesloten |
| 2016/6 | 20/06/2016 | Kosten volgend uit plaatsbeschrijving | Huurder | Antwoord 21/06/2016 | Afgesloten |
| 2016/7 | 07/10/2016 | Onvrede over doorsturen dossier naar vrederechter | Huurder | Antwoord 10/10/2016 | Afgesloten |

## Klachten 2017

| Nummer | Ontvangst | Hoofdreden / Thema | Klager | Actie | Status |
|---|---|---|---|---|---|
| 2017/1 | 20/02/2017 | Uitvoering van herstellingswerken | Huurder | Antwoord 22/02/2017 | Afgesloten |
| 2017/2 | 11/05/2017 | Herstelling door Van Cauter | Huurder | Antwoord 12/05/2017 | Afgesloten |
| 2017/3 | 10/10/2017 | Wachttijd voor toewijzing | K-H | Antwoord 16/10/2017 | Afgesloten |
| 2017/4 | 27/11/2017 | Werking van het SVK t.a.v. huurder | Eigenaar | Antwoord 28/11/2017 | Afgesloten |

## Klachten 2018

| Nummer | Ontvangst | Hoofdreden / Thema | Klager | Actie | Status |
|---|---|---|---|---|---|
| 2018 | / | | | | |

## Klachten 2019

| Nummer | Ontvangst | Hoofdreden / Thema | Klager | Actie | Status |
|---|---|---|---|---|---|
| 2019/1 | 06/03/2019 | Werking van het SVK t.a.v. huurder | Huurder | Antwoord 06/03/2019 | Afgesloten |
| 2019/2 | 15/03/2019 | Werking van het SVK t.a.v. huurder | Huurder | Antwoord 15/03/2019 | Afgesloten |

## Klachten 2020

| Nummer | Ontvangst | Hoofdreden / Thema | Klager | Actie | Status |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020/1 | 05/02/2020 | Opzeg HHC door SVK | Eigenaar | Antwoord 05/02/2020 | Afgesloten |
| 2020/2 | 06/05/2020 | Foutieve informatie van PB aan eigenaar i.v.m. datum ingang verlaagde registratierechten | Eigenaar | Antwoord 06/05/2020, 12/05/2020 & 26/05/2020 | Afgesloten |
| 2020/3 | 23/08/2020 | Werking van het SVK t.a.v. eigenaar-verhuurder | Eigenaar | Antwoord 03/09/2020 & 04/09/2020 | Afgesloten |
| 2020/4 | 20/10/2020 | Werking van het SVK t.a.v. eigenaar-verhuurder | Eigenaar | 21/10/2020 & 16/12/2020 | Afgesloten |
| 2020/05 | 07/12/2020 | Werking van het SVK t.a.v. huurder | Huurder | 08/12/2020 | Afgesloten |

## Klachten 2021

| Nummer | Ontvangst | Hoofdreden / 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 | | Afgesloten |

## Klachten 2022

| Nummer | Ontvangst | Hoofdreden / Thema | Klager | Actie | Status |
|---|---|---|---|---|---|
| 2022/1 | 05/08/2022 | Werking van het SVK t.a.v. eigenaar | Eigenaar | 05/08/2022, 19/08/2022 | Afgesloten |
| 2022/2 | 22/09/2022 | Werking van het SVK t.a.v. huurder | Huurder | 23/09/2022 | Afgesloten |

**JAARVERSLAG KLACHTEN SVK ZUIDERKEMPEN 2022**

**RAPPORTERING AAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST 09/02/2023**

## 1 CIJFERS UIT HET KLACHTENREGISTER

In 2022 ontving SVK Zuiderkempen (verder SVK) twee klachten van kandidaat-huurders (verder KH) die bij de toezichthouder verhaal indienden tegen de SVK-beslissing tot schrapping uit het kandidatenregister na de actualisatie 2022.

## 2 TOELICHTING BIJ DE KLACHTEN UIT HET KLACHTENREGISTER

2.1 De Prins Carina: verhaal 12/5/2022 aan Toezicht;

- antwoord SVK 19/5/2022 aan Toezicht: schrapping op basis van te hoge inkomsten;

- brief Toezicht aan mevr.De Prins: verhaal is ongegrond, de SVK-beslissing tot schrapping wegens te hoge inkomsten was terecht.

2.2 Niesen Leonie: verhaal 29/08/2022 aan Toezicht;

- Toezicht beoordeelt het verhaal gegrond omdat de KH stelt de rappelbrief niet ontvangen te hebben en deze niet aangetekend werd verstuurd; Toezicht vraagt SVK met brief van 27/9/2022 een nieuwe beslissing te nemen na opvraag van de inkomsten bij de KH.

-SVK ontving de nodige inkomstenbewijzen en regulariseerde de inschrijving van mevrouw als KH.

## 3 BESCHOUWINGEN BIJ DE INTERNE KLACHTENBEHANDELING

SVK ontvangt weinig formele klachten.

De verklaring hiervoor is o.i. drievoudig:

3.1 SVK investeert in het verstrekken van duidelijke informatie aan zowel KH als huurders en eigenaars:

-bij de inschrijfmomenten op maandagnamiddag en donderdagvoormiddag voorzien we voor elke KH een half uur, zodat van bij het begin de nodige info

kan worden gegeven, bvb over het verschil tussen SVK en SHM, en hoe een woning bij SVK wordt toegewezen.

-bij de ondertekening van zowel het hoofdhuurcontract als het onderhuurcontract voorzien we voldoende tijd (min.1 uur) om met respectievelijk de nieuwe verhuurder en huurder de nodige afspraken door te nemen (bvb werkwijze inzake herstellingen met eigenaars; toelichting aan de nieuwe huurders van de wederzijdse verwachtingen aan de hand van het Intern Huurreglement en de Toelichting (document van Wonen-Vlaanderen) met de "Lijst van kleine herstellingen" ten laste van de huurders).

Duidelijke info voorkomt veel vragen en klachten.

3.2 SVK investeert in een zéér ruime telefonische bereikbaarheid: wij zijn elke werkdag bereikbaar van 8.30 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur (behalve op donderdagnamiddag wegens teamoverleg), met positieve gevolgen voor de klant:

-spreiding van telefoons, dus geen trechtereffect met lange wachttijden;

-geen gefrustreerde klanten die na zoveelste poging en pas na lange wachttijd eindelijk een medewerker aan de lijn krijgen.

Deze werkwijze vereist dat SVK elke werkdag twee medewerkers voorziet voor de telefonische permanentie; dit wordt wekelijks op het teamoverleg voor de volgende week ingepland.

3.3 SVK investeert voor zijn huurders in voldoende huurbegeleiding : 1.5 vte voor gemiddeld 250 huurders in 2022; de huurbegeleiders zijn zoveel mogelijk vrijgesteld van administratieve taken zodat zij zich kunnen toeleggen op hun specifieke expertise: mensen begeleiden, zelfredzaam maken waar het kan, helpen waar nodig.

SVK gelooft ook sterk in de netwerking met andere begeleidingsdiensten in de ruime zin (sociale dienst OCMW, CAW, diensten Thuiszorg, gezinshulp, specifieke begeleiding voor personen met psychische problematiek, voor kinderen, enz..) en in de samenwerking met de vertegenwoordigers of hulpverleners op financieel vlak : bewindvoerders, schuldbemiddelaars, budgetbeheerders of -begeleiders.

## 4 BESCHOUWINGEN INZAKE BEMIDDELING/VERZOENING

SVK maakt gebruik van de kansen op bemiddeling/verzoening, alvorens een gerechtelijke procedure op te starten:

4.1 deelname aan een Zorgoverleg op vraag van OCMW, ziekenfonds, enz.

4.2 voor appartementsgebouwen: overleg met de syndicus: een goed contact is de beste basis voor een goed overleg bij problemen inzake burenhinder/leefbaarheid.

4.3 SVK biedt bij huurachterstal uitdrukkelijk de mogelijkheid van een afbetalingsplan aan (via brief en aansluitend bij huisbezoek).

4.4 SVK vraagt regelmatig een verzoening met een huurder bij de Vrederechter; enkel als de huurachterstal te groot is en het toegestane afbetalingsplan ook niet werd nageleefd, en bij ernstige overlast die geen langer uitstel rechtvaardigt, start SVK een procedure ten gronde op. Ook dan blijft voor SVK een minnelijke regeling mogelijk, de uitzetting van een huurder is nooit het doel maar soms het laatste overblijvende middel.

4.5 En vooral: elke huurder heeft een rechtstreekse lijn (figuurlijk als luisterend oor bij ieder probleem, èn letterlijk met diens werkgsm) met zijn eigen huurbegeleider.

## 5 CONCLUSIES

SVK wil de hogergenoemde inzet/tijdsinvestering in informatieverstrekking, ruime telefonische bereikbaarheid en huurbegeleiding voortzetten om aldus het aantal klachten zo klein mogelijk te houden.

SVK ziet het als een uitdaging om deze werkwijze ook in de toekomstige woningmaatschappij verder tot zijn recht te laten komen, in het belang van onze klanten: kandidaat-huurders, huurders, eigenaars/verhuurders.

Kris Vanlommel

Coördinator

**RAPPORTERINGSTABEL – JAARVERSLAG 2022 – HUURDERSBONDEN**

| | Naam HUURDERSBOND | Aantal klachten |
|---|---|---|
| 1. | Huurdersbond Antwerpen | 3 |
| 2. | Huurdersbond Oost-Vlaanderen | 1 |
| 3. | Huurdersbond Vlaams-Brabant | 0 |
| 4. | Huurdersbond West-Vlaanderen | 1 |
| 5. | Huurderssyndicaat Limburg | 0 |
| | **Totaal** | **5** |

# JAARVERSLAG
# KLACHTENPROCEDURE 2022
# HUURDERSBOND 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**

In 2022 was er een grote werkdruk. Dit heeft te maken met de financiële crisis wat enerzijds aanleiding heeft gegeven dat er cliënten zijn die hoge energieafrekeningen ontvangen en anderzijds zijn wij overbevraagd over de indexering en het nakijken van EPC-attesten. Hierover hebben wij ongeveer 20.000 mails ontvangen.

In 2022 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.

Het aantal adviezen in 2022 per e-mail is in vergelijking met de voorgaande jaren enorm gestegen met als voordeel dat onze cliënten zich niet meer moeten verplaatsen naar ons kantoor. Ondertussen hebben wij ook aanpassingen gedaan met betrekking tot onze spreekuren. Voor sommige adviesplaatsen werken wij nu enkel op afspraak zodat de huurders zeker zijn dat ze zullen verder geholpen worden en niet te lang moeten wachten. Ook hebben wij een aanpassing ingevoerd voor ons avondspreekuur in Antwerpen. Hier werken wij ook enkel op afspraak met als bijkomend voordeel dat de avondspreekuren niet meer uitlopen.

Huurdersbond Antwerpen vzw ontving in 2022 3 officiële klachten.

De eerste klacht ging over een klant die niet tevreden was met het geleverde advies omtrent het nazien van de kosten- en lastenafrekening van een huurovereenkomst die valt onder de woninghuurwet. De afrekening werd opnieuw nagekeken en intern besproken. Om te bepalen welke kosten ten laste van de huurder en welke kosten ten laste van de verhuurder zijn, moeten wij ons baseren op de huurovereenkomst en op de plaatselijke gebruiken. Met plaatselijke gebruiken bedoelen we de rechtspraak van de lokale vrederechters: welke kosten leggen ze doorgaans ten laste van de huurder of de verhuurder in hun vonnis. Partijen zijn dus afhankelijk van de individuele beslissing van de vrederechter. Het woninghuurdecreet heeft dit probleem grotendeels opgelost door een hele specifieke lijst op te nemen van kosten en lasten en erbij te vermelden wie deze moet betalen.

De tweede klacht ging over een advies waarbij een medewerker advies had gegeven inzake energie en sociale maatregelen. In eerste instantie had de medewerker cliënt doorverwezen naar de betrokken diensten. Vervolgens werd er gesuggereerd om eens na te denken om de meters op de naam van de huurder te nemen omdat de huurder anders niet kon genieten van het sociaal tarief. Wij horen vaak van huurders dat ze niet kunnen genieten van het sociaal tarief als er een gemeenschappelijke teller is en moeten telkens dit slechte nieuws bevestigen. Als huurdersbond zijn wij niet verantwoordelijk voor het beleid van de huidige regering. Het geven van advies inzake energie en sociale maatregelen behoort niet tot ons takenpakket.

De derde klacht ging over een advies waarbij de vrijgave van de huurwaarborg werd gevraagd. De medewerker suggereerde om een aangetekende brief op te maken en vervolgens juridische stappen te ondernemen bij de Vrederechter. De huurder was niet tevreden dat wij enkel een adviserende en ondersteunende rol hebben en niet zelf naar de vrederechter kunnen stappen.

**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:

Tugba Tarhan
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.
antwerpen.huurdersbond@gmail.com

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 begrenzingen. 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.

Tugba Tarhan
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.
antwerpen.huurdersbond@gmail.com

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

**KLACHTENBEHANDELING 2022 – HUURDERSBOND ANTWERPEN**

| Klacht nummer | Datum ontvangen klacht | Korte omschrijving klacht | Ontvankelijkheid klacht | Gegrondheid klacht | Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet? | Werden de termijnen gerespecteerd? | Datum afhandeling |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 29/08/2022 | doorrekening van kosten- en lasten | x | | Coördinator heeft de afrekening besproken met de team en vervolgens een antwoord gestuurd naar de huurder | | 2/10/2022 |
| 1 | 27/09/2022 | mevrouw dient klacht in omdat medewerker heeft gesuggereerd dat ze de meter op haar naam moet nemen | x | | De mail werd beantwoord door de coördinator, gezien adviesverlener de nodige/juiste informatie had gegeven. | | 30/10/2022 |
| 3 | 30/12/2023 | Huurder snapt niet dat wij enkel een adviserende ondersteunende rol hebben, | x | | Besproken met de collega's en geconcludeerd dat alle mogelijke stappen besproken zijn. | | 9/02/2023 |
| | | | | | | | |

Toelichting bij klachtenregister 2022 - Huurdersbond Oost-Vlaanderen

Bij afdeling Gent waren er geen klachten in 2022.

Bij afdeling Waasland kwam er in 2022 één klacht binnen.

De klacht betrof ontevredenheid over de cliëntvriendelijkheid tijdens een consult. De cliënt in kwestie kreeg naar haar gevoel geen kans om haar verhaal te doen, de manier waarop de adviesverstrekker met cliënt communiceerde was voor cliënt niet aanvaardbaar (onbeleefd) en het gesprek nam te veel tijd in beslag en ze moest voortdurend wachten– alles duurde veel langer dan nodig volgens cliënt.

**Algemeen**:

- de klacht is ontvankelijk
- de klacht is ongegrond

**Onderzoek en conclusies van de klachtenbehandelaar**

- De klachtenbehandelaar heeft zowel met de cliënt als met de medewerker een gesprek gevoerd over het betreffende consult.
- Door middel van het gesprek met de cliënt kon al één en ander verduidelijkt worden en bepaalde misverstanden de wereld uit geholpen. Er was onder andere een miscommunicatie met de onthaalbalie bij de opstart van het gesprek en er is ook verduidelijkt geworden dat voor een goede behandeling van het dossier alle documenten grondig moeten bekeken worden en dat dit tijd in beslag neemt.
- Er kan niet volledig in detail gereconstrueerd worden hoe het adviesgesprek verlopen is door woord weerwoord, maar op basis van hetgeen voorligt kan geen fout worden weerhouden in hoofde van de medewerker.
- Uit onderzoek van het cliëntdossier is gebleken dat cliënt in het verleden reeds drie adviesgesprekken heeft gehad met dezelfde medewerker in kwestie. Uit de rapportering van het schriftelijke dossier van de cliënt blijkt dat deze gesprekken goed zijn verlopen en er destijds kwaliteitsvol en cliëntvriendelijk advies gegeven is. De cliënt gaf ook zelf aan tevreden te zijn over de dienstverlening uit het verleden.
- De medewerker heeft een zeer lange en onberispelijke staat van dienst waarin nog nooit eerder klachten gekomen zijn jegens de betreffende medewerker. En de eerdere drie gesprekken met dezelfde medewerker zijn wel goed verlopen. Klachtenbehandelaar besluit dan ook dat er geen sprake is van een probleem omtrent cliëntgerichtheid in hoofde van de medewerker.
- Uit onderzoek van het cliëntdossier in het officiële verwerkingsprogramma is ook gebleken dat cliënte toch wel haar verhaal heeft kunnen doen tijdens het betreffende gesprek - omdat zowel de historiek van het probleem, alsook de concrete vragen van de cliënt voldoende gedetailleerd uitgeschreven zijn door de medewerker in het verwerkingsprogramma.
- Op basis van bovenstaande besluit de klachtenhandelaar dat de klacht ontvankelijk doch ongegrond is.

- De bevindingen van deze gesprekken, onderzoek en conclusies werden via e-mail medegedeeld aan de cliënt. Huurder heeft niet meer gereageerd op deze e-mail. De klacht werd hierbij afgehandeld.

De klachtenbehandeling verliep in 2022 op een correcte manier en de termijnen werden gerespecteerd.
Er werden geen bemiddelings- of verzoeningsinitiatieven georganiseerd.

(klachtenregister op volgende pagina)

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

**Klachtenregister 2022 – Huurdersbond Oost-Vlaanderen**

| Klacht nummer | Datum ontvangen klacht | Korte omschrijving klacht | Ontvankelijkheid klacht | Gegrondheid klacht | Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet? | Werden de termijnen gerespecteerd? | Datum afhandeling |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 9/03/2022 | ontevredenheid over cliëntvriendelijkheid | ontvankelijk | ongegrond | gesprek met cliënt, gesprek met medewerker, onderzoek van dossier en historiek, besluiten via e-mail | ja | 8/04/2022 |
| | | | | | | | |

## Klachtenrapportage 2022 - Huurdersbond Vlaams-Brabant

Voor het werkjaar 2022 werden bij Huurderbond Vlaams Brabant geen formele klachten geformuleerd.

Enige ontevredenheid viel te noteren aangaande periodes waarin de wachttijden opliepen.

| Klacht nummer | Datum ontvangen klacht | Korte omschrijving klacht | Ontvankelijkheid klacht | Gegrondheid klacht | Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet? | Werden de termijnen gerespecteerd? | Datum afhandeling |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |
| nihil | nihil | nihil | | | | | |

Jan Doucet

Coördinator Huurdersbond Vlaams Brabant

**Klachtenrapportage 2022 – Huurdersbond West-Vlaanderen**

| Klachtnr | ontvangst klacht | ontvangstbevestiging | Korte omschrijving klacht | Ontvankelijkheid klacht | Gegrondheid klacht | Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet? | Werden de termijnen gerespecteerd? | Datum afhandeling |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2022001 | 18/11/2022 | 23/11/2022 | niet tevreden met advies | ontvankelijk | ongegrond | Huurder gaf zelf te kennen het niet als een klacht, maar als een opmerking te zien. Bijgevolg hebben we het wel in team besproken, maar niet verder als klacht opgevolgd. | ja | 5/12/2022 mail naar huurder |

**Klachtenrapportage 2022 – Huurderssyndicaat Limburg**

Voor het werkjaar 2022 werden bij het Huurderssyndicaat geen formele klachten geformuleerd.

Enige ontevredenheid viel te noteren aangaande periodes waarin de wachttijden van e-mails beantwoorden opliepen.

*Morena Kasa | Coördinator*

Vlaams Parlement

Vlaamse Ombudsdienst

*Artikel 2 Ombudsdecreet - "Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams Ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaamse Ombudsman te noemen."*

**www.vlaamseombudsdienst.be**