

# Vlaams Bemiddelingsboek 2023

19 maart 2024

Vlaamse  
Ombudsdienst

### Vlaams Bemiddelingsboek 2023

Elke Vlaamse overheidsdienst in brede zin heeft een klachtenbehandelaar of -dienst, die in eerste lijn tracht de onvrede van de burger te capteren, aangekaarte problemen uit te klaren en waar mogelijk bemiddelend op te lossen.

Jaarlijks rapporteren zij aan de Vlaamse Ombudsdienst over hun werk het afgelopen jaar, met aandacht voor de lessen die zij uit de klachten hebben kunnen trekken en de verbeteracties die opgezet zijn om de knelpunten weg te werken.

Dit Bemiddelingsboek bundelt die eerstelijnsklachtenrapporten.

<b>Beleidsdomein</b>	<b>Klachten in 2023</b>
Mobiliteit en Openbare Werken	68.530
Energie, Water, Omgeving en Wonen	43.342
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	13.367
Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie, Landbouw en Sociale Economie	7.049
Welzijn	3.738
Fiscaliteit	1.143
Onderwijs	582
Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie	386
<b>Totaal</b>	<b>138.137</b>

In zijn Jaarverslag reflecteert de Vlaamse Ombudsdienst over de eigen klachtenbehandeling in tweede lijn, maar ook over die gerapporteerde, belangrijke eerstelijnswerking.

Vriendelijke groet,

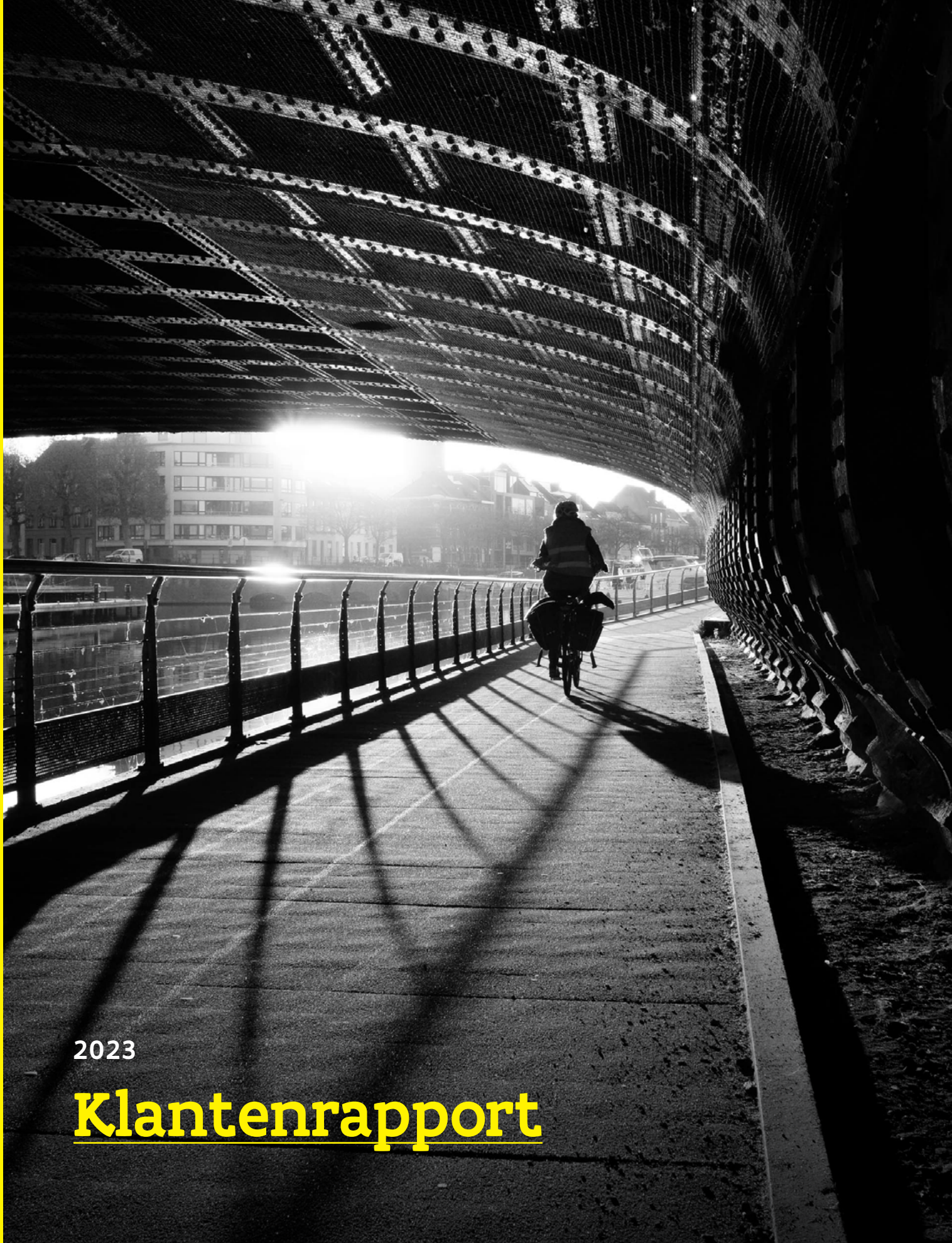


Erwin Janssens,  
Wvd. Vlaams Ombudsman

Brussel, 19 maart 2024

# **Mobiliteit en Openbare Werken**

## **(o.a. De Lijn, (water)wegen, autokeuring,...)**



2023

# 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.

<b>1</b>	<b>Departement Mobiliteit en Openbare Werken</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust</b>	<b>38</b>
<b>3</b>	<b>Agentschap Wegen en Verkeer</b>	<b>50</b>
<b>4</b>	<b>De Vlaamse Waterweg nv</b>	<b>116</b>
<b>5</b>	<b>VVM De Lijn</b>	<b>132</b>
<b>6</b>	<b>De Werk-vennootschap</b>	<b>166</b>
<b>7</b>	<b>Lantis</b>	<b>176</b>

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!

A blue car is shown on a lift in a garage. The car is positioned on a grey metal lift platform. The background shows the interior of a garage with green structural beams and other vehicles.

KLANTENRAPPORT 2023

**1** Departement  
Mobiliteit en  
Openbare  
Werken

# INHOUD

<b>1. INLEIDING</b>	<b>6</b>
<b>2. KLANTENBELEID</b>	<b>7</b>
2.1 De bouwstenen van het klantenmanagement	7
2.1.1 Efficiënte dienstverlening	7
2.1.2 Heldere communicatie	8
2.1.3 Dialoog met de burger	12
2.1.4 Permanente en structurele evaluatie	18
2.2 Structuur van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken	18
2.2.1 Toegepast Mobiliteitsbeleid	18
2.2.2 Afdeling Beleid	19
2.2.3 Xperta	19
2.2.4 Afdeling Maritieme Toegang	20
<b>3. HET BEELD VAN 2023</b>	<b>21</b>
3.1 Het klantenmanagement in cijfers	21
3.2 Klachten	24
<b>4. BELANGRIJKSTE THEMA'S VAN 2023</b>	<b>26</b>
4.1 Terugkommoment	26
4.2 Technische keuring	29
4.3 Laadpalen	33
<b>5. BESLUIT</b>	<b>36</b>



# 1. INLEIDING

In 2023 heeft het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (DMOW) zich ingespannen om de dienstverlening verder te verbeteren en te stroomlijnen. Ons voortdurende streven is om op een efficiënte en klantgerichte manier te communiceren en om actief te luisteren naar de behoeften van onze klanten. Dat betekent dat we niet alleen proactief informeren en vragen beantwoorden, maar ook dat we klachten adequaat behandelen en waar nodig stappen nemen ter verbetering.

Burgers kunnen met hun vragen op verschillende plaatsen terecht: bij het contactcenter 1700 (de Vlaamse infolijn), het Contactpunt MOW en soms ook rechtstreeks bij projectleiders of omgevingsmanagers. De belangrijkste onderwerpen waarover dit jaar vragen kwamen, waren het terugkommoment, de rijopleiding en de technische keuring.

Dit jaarrapport dient als een gedetailleerd verslag van de aard van de vragen en klachten, evenals de stappen die het departement heeft ondernomen om hiermee om te gaan. We hechten grote waarde aan transparantie en willen u inzicht bieden in onze activiteiten en de genomen maatregelen ter verbetering van onze dienstverlening.

Uw feedback draagt bij aan onze voortdurende inspanningen om onze diensten nog beter af te stemmen op de behoeften van onze klanten. Mocht u behoefte hebben aan verdere verduidelijking, dan kunt u te allen tijde bij het departement terecht.

## 2. KLANTENBELEID

### 2.1 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.

#### 2.1.1 Efficiënte dienstverlening

De **klantgerichte taken** van het departement werden in 2021 gecentraliseerd in de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB). De taken van de afdeling 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 de klachten en klantencontacten met betrekking tot de activiteiten van de afdeling TMB aan bod, zie hoofdstuk 3 'Het beeld van 2023'.

In 2023 werden voor de meeste **subsiestromen** (Paal volgt wagen, Hoppinpunten, toegankelijke haltes ...) **digitale loketten** uitgewerkt en in productie gesteld. Er loopt ook een **evaluatie van alle subsidies** die in het kader van verkeersveilige, gecombineerde en klimaatvriendelijke mobiliteit door het departement worden toegekend om te kunnen rationaliseren en het aanbod te vereenvoudigen.

Het departement zet ook in op **toezicht** op de instanties die dienstverlening rond rijopleiding, keuring enz. verzorgen zoals rij scholen, examencentra, instellingen terugkommoment en keuringscentra. In 2023 schorste het departement bijvoorbeeld een instelling die het terugkommoment aanbiedt na herhaalde klachten over de dienstverlening.

Naar aanleiding van de klachten over de technische keuring (voor de details zie meer hierover: 3 Technische keuring) werd eind 2023 op vraag van het departement een interne procesaudit uitgevoerd gericht op het **toezicht op de technische keuring door DMOW**. Uit de audit blijkt dat het departement momenteel te weinig slagkracht heeft bij het toezicht op de technische keuring. Het departement heeft daarom een actieplan opgesteld om de opvolging van de aanbevelingen uit de audit te integreren in de al genomen initiatieven om het toezicht te verbeteren.

### 2.1.2 Heldere communicatie

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken streeft 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.

Aan de basis van een goede relatie met klanten ligt **heldere, correcte, tijdige en toegankelijke informatie en communicatie**. Burgers, lokale besturen en bedrijven moeten vlot en tijdig de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben. Om onze doelgroepen zo effectief mogelijk te bereiken, worden de geschikte kanalen per doelgroep geselecteerd.

De corporate communicatiekanalen van DMOW zijn:

- Website vlaanderen.be (Webplatform)  
Het departement werkt alle online info uit op het Webplatform Vlaanderen. Dat is de centrale locatie geworden waar burgers, bedrijven en lokale besturen op een eenvoudige, herkenbare en heldere manier alle info over mobiliteit in Vlaanderen kunnen terugvinden.
- Sociale media: LinkedIn, Facebook en X
- Perscommunicatie
- Gerichte mailings naar lokale besturen of sectorfederaties
- Nieuwsbrieven zoals de Mobiliteitsbrief die zich richt tot lokale besturen in Vlaanderen
- Print: flyers, folders, brochures
- Brede publiekscampagnes
- Mijn Burgerprofiel  
DMOW maakt 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.

Een goed voorbeeld van de proactieve en doelgroepgerichte communicatieaanpak van het departement, is de **communicatie rond de hervorming van de rijopleiding**, zie het volgende punt 'Enkele belangrijke communicaties in 2023'.

### 2.1.2.1 Enkele belangrijke communicaties in 2023

#### Communicatie rond de hervorming van de rijopleiding

Vanaf 1 maart 2024 verandert er weer heel wat in de rijopleiding. Uit een evaluatie van de hervormde rijopleiding door het Instituut voor Mobiliteit (IMOB) (UHasselt) bleek dat de minimale oefenperiode idealiter minstens 5 maanden bedraagt om de verkeersveiligheid te verhogen. Vanaf maart moeten kandidaat-bestuurders **minstens 5 maanden geoefend hebben** op de openbare weg, vooraleer ze hun praktijkexamen mogen afleggen. Voor wie het praktijkexamen nog vóór 1 maart 2024 aflegt, blijft de oefenperiode van 3 maanden van toepassing. Anderzijds moeten begeleiders van kandidaat-bestuurders die vanaf 1 maart 2024 hun praktijkexamen willen afleggen opnieuw een bewijs kunnen voorleggen dat ze het vormingsmoment voor begeleiders hebben gevolgd. Dit om de verkeersveiligheid en de slaagkansen op het examen te verhogen.

Hoewel de nieuwe regels pas vanaf 1 maart 2024 van kracht worden, was het **erg belangrijk om kandidaat-bestuurders en hun ouders/begeleiders tijdig te informeren**.

Kandidaat-bestuurders die hun oefenperiode **tussen 1 oktober en 29 november 2023** startten, vielen namelijk in een **overgangssituatie**: als ze na 1 maart 2024 hun **praktijkexamen** willen boeken, kan dat volgens de nieuwe regels immers niet meer meteen. Ze moeten dan wachten tot de termijn van 5 maanden oefenen is afgelopen om een praktijkexamen te kunnen afleggen.

Om de doelgroep optimaal en proactief te bereiken, heeft het departement naast de gebruikelijke perscommunicatie, communicatie naar steden en gemeenten (i.v.m. afleveren van het voorlopig rijbewijs) en communicatie via sociale media ook een folder opgemaakt. Die wordt door de examencentra na het slagen voor het theoretisch examen fysiek overhandigd aan de kandidaat-bestuurders. Zo zijn zij meteen op de hoogte van de veranderende situatie. De folder wordt sinds begin oktober 2023 verspreid.

Hetzelfde zal gebeuren voor het **vormingsmoment voor begeleiders** dat opnieuw wordt ingevoerd vanaf 1 maart 2024. Kandidaat-bestuurders zullen vanaf eind januari 2024 een folder meekrijgen wanneer ze geslaagd zijn op hun theorie-examen die hen erop wijst dat als ze kiezen voor een rijopleiding met begeleider, ze voor die begeleider bij een praktijkexamen vanaf 1 maart een bewijs van vormingsmoment zullen moeten voorleggen.





### Communicatie rond de roetfilter bij technische keuring

Sinds 1 juli 2022 wordt de **deeltjestellertest** ingezet tijdens de technische keuring van dieselwagens in België. Die test heeft als doel om roetfilterfraude tegen te gaan en de luchtkwaliteit te verbeteren door de uitstoot van fijnstof te verminderen. Bij een meting boven de afkeurgrens kregen eigenaars tot en met 30 november 2023 een jaar de tijd om de defecte roetfilter te herstellen. Vanaf 1 december werd die **periode ingekort tot 3 maanden**.

Om eigenaars voldoende tijd te geven zich hierop te organiseren, verstuurde het departement reeds in september 2023 een **perscommunicatie**. Eind november werd de communicatie herhaald. Het bericht werd door alle grote media overgenomen.

Er vond ook een **persconferentie** plaats in een garage in Vilvoorde in aanwezigheid van de minister en de belangenvereniging TRAXIO. Daar werd benadrukt dat fabrikanten en garagisten intussen voldoende georganiseerd zijn om hun klanten zo vlot mogelijk te helpen. Een hersteltermijn van 3 maanden is weer haalbaar. Bij de introductie van de deeltjestellertest in juli 2022 bleek die termijn niet haalbaar, omdat de sector kampte met leveringsproblemen van nieuwe roetfilters.

### Communicatie over vernietiging en herstel taxiwetgeving

Op 30 maart 2023 werd het **uitvoeringsbesluit van het Taxidecreet vernietigd** door de Raad van State. Het besluit werd vernietigd om zuiver procedurele redenen. Er lagen dus geen inhoudelijke redenen aan de grondslag. De nietigverklaring had wel tot gevolg dat zowel de exploitatievoorwaarden van het besluit als de **procedures voor het verkrijgen van vergunningen en bestuurderspassen** niet langer geldig waren.

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken heeft alles in het werk gesteld om in het belang van de sector zo snel mogelijk een aangepast besluit in werking te laten treden. Het **nieuwe uitvoeringsbesluit van het Taxidecreet** is op donderdag 29 juni in werking getreden.

Het departement kon in die tussenperiode geen nieuwe taxivergunningen of bestuurderspassen afleveren aan taxibestuurders of -exploitanten. Wel heeft het sterk ingezet op het uitvoerig informeren van zowel de taxisector als de gemeenten en de politie (voor de handhaving) over de verschillende stappen in het proces:

- begin april: mailing over de vernietiging en de gevolgen daarvan;
- 12 juni: mailing over het herstel van het decreet;
- 30 juni: mailing over de publicatie in het Staatsblad en het in werking treden.

Taxibedrijven die door de tijdelijke vernietiging van het uitvoeringsbesluit van het Taxidecreet in **financiële problemen** kwamen, konden een beroep doen op een overbruggingslening bij VLAIO (Vlaams Agentschap Innoveren & Ondernemen van de Vlaamse overheid). Het departement informeerde de sector hierover en verspreidde een persbericht: <https://www.vlaanderen.be/departement-mobiliteit-en-openbare-werken/persberichten/taxi-exploitanten-kunnen-overbruggingslening-aanvragen-via-vlaio>.

Via de webpagina [www.vlaanderen.be/taxi](http://www.vlaanderen.be/taxi) konden belanghebbenden steeds de laatste stand van zaken vinden.

Het Contactpunt kreeg in totaal 87 vragen over het taxidecreet: "Wanneer kunnen er opnieuw vergunningen uitgereikt worden? Wat met lopende aanvragen? Kunnen er nog bestuurderspassen aangevraagd worden? Wanneer verwachten jullie een oplossing?" Het Contactpunt verwees in het antwoord naar [www.vlaanderen.be/taxi](http://www.vlaanderen.be/taxi) voor up-to-date info.

#### **Voorbeeld: vraag & antwoord over de taxiwetgeving**

***Vraag gemeentepersoneelslid:***

Beste

*Wij krijgen vragen van taxibedrijven hoe zij voor nieuwe werknemers een bestuurderspas kunnen aanvragen. Of kunnen zij voorlopig werken zonder bestuurderspas?*

*Mvg,*

----

***Antwoord Contactpunt MOW:***

Beste Steven,

*Op 30 maart 2023 werd het uitvoeringsbesluit van het Taxidecreet vernietigd door de Raad van State. Het is tijdelijk niet mogelijk om taxivergunningen en bestuurderspassen aan te vragen in Vlaanderen.*

*Wie geen bestuurderspas heeft, mag geen taxidienst uitvoeren. Werknemers die nog een geldige bestuurderspas/vergunning hebben, kunnen zeker doorwerken.*

*Er werd een spoedprocedure ingezet om dit zo snel mogelijk in orde te krijgen.*

*De meest actuele informatie kunt u hier raadplegen: [www.vlaanderen.be/taxi](http://www.vlaanderen.be/taxi).*

*Met vriendelijke groeten*

### 2.1.3 Dialoog met de burger

Zelfs met tijdige, correcte en overzichtelijke informatie kunnen burgers nog vragen hebben.

Die worden op verschillende manieren opgepikt:

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

#### 2.1.3.1 Contactcenter 1700

##### Structurele samenwerking met contactcenter 1700

Het contactcenter 1700 is de Vlaamse infolijn waar burgers telefonisch, via mail of via chat terecht kunnen met vragen over de dienstverlening van de Vlaamse overheid.

Sinds begin 2019 werkt het departement, 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
2023-01	951	756	79%	195	21%
2023-02	805	658	82%	147	18%
2023-03	1.032	828	80%	204	20%
2023-04	740	566	76%	174	24%
2023-05	849	677	80%	172	20%
2023-06	944	751	80%	193	20%
2023-07	768	620	81%	148	19%
2023-08	858	682	79%	176	21%
2023-09	902	736	82%	166	18%
2023-10	1.037	832	80%	205	20%
2023-11	1.057	875	83%	182	17%
2023-12	983	767	78%	216	22%
<b>Totaal</b>	<b>10.926</b>	<b>8.748</b>	<b>80%</b>	<b>2.178</b>	<b>20%</b>

Figuur 1 - Totaaloverzicht van contacten per maand bij 1700, hoeveel % afgehandeld door 1700 en hoeveel % doorgestuurd ('geëscaleerd') naar het Departement Mobiliteit en Openbare Werken in 2023. FO = Front Office, afgehandeld door 1700

In 2023 liepen er in totaal **10.926 vragen** onder onderwerpen rond de bevoegdheid van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken binnen bij 1700. Daarvan kon 1700 er zelf al **80% capteren en oplossen** (tegenover 84% in 2022 en 83% in 2021 - zie kolom FO = Front Office, 1700). De overige 20% aan vragen waren te specifiek of te technisch en werden geëscaleerd (doorgestuurd) naar DMOW:

- rechtstreeks naar de bevoegde collega's van het departement, meestal telefonisch;
- 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:

- Telkens het team Communicatie van het departement nieuwe informatie uitwerkt en publiceert op vlaanderen.be, bezorgen ze een **briefing via mail** aan het interne team Contactpunt MOW en 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 extra verduidelijking vragen. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer er veel vragen binnenkomen rond een thema dat online nog niet uitgewerkt werd. Er kan ook technische feedback zijn, zoals een link of webpagina die niet 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 actuele, duidelijke en klantvriendelijke content.
- Twee keer per jaar zet het Agentschap Digitaal Vlaanderen (ADV), dat het contactcenter 1700 en het Webplatform beheert, **meeluistersessies** op. Zo'n sessie duurt doorgaans 2 uur en is een leerrijk moment voor zowel ADV als DMOW. DMOW kan dan enkele telefonische gesprekken meevolgen en aangeven waar 1700 het goed heeft gedaan of het beter had kunnen doen. Tegelijkertijd kan DMOW meteen inspelen op zaken die voor 1700 nog niet duidelijk (genoeg) zijn en zo zijn informatie op vlaanderen.be continu verbeteren.
- Twee keer per jaar organiseert het 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, milieuvriendelijke voertuigen 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 bijgestuurd worden.



### 2023 in cijfers

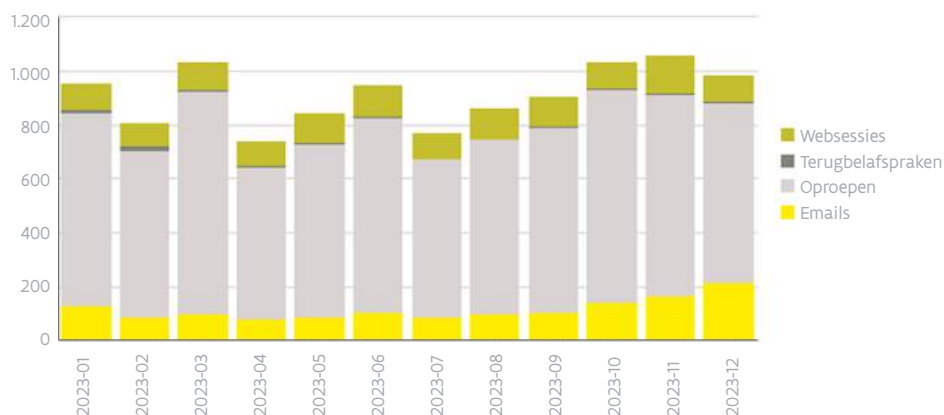
In totaal gaat het in 2023 om **10.926 vragen** – tegenover 11.446 in 2022 en 10.203 in 2021. Na een stijging van het aantal vragen in 2022 kunnen we nu opnieuw van een lichte daling spreken.

Over deze thema's zijn in 2023 de meeste vragen binnengekomen:

- Teruggommoment: 5.591 vragen
- Vragen over de homologatie van voertuigen: 669 vragen
- Rijbewijs B voor auto: 432 vragen
- Een publieke laadpaal aanvragen: 340 vragen
- Vragen rond andere taken van de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid: 320 vragen
- Premie voor aankoop van een elektrische wagen: 301 vragen
- Een duplicaat van een Europees gelijkvormigheidsattest (COC) aanvragen: 295 vragen
- Vragen rond Clean Power for Transport: 291 vragen
- Algemene vragen rond of voor het Departement Mobiliteit en Openbare Werken: 316 vragen

Vragen rond de technische keuring en een voertuig overbrengen van een EU-land naar België stonden de afgelopen jaren altijd mee in het topeverzicht, maar zijn ingehaald door de opkomst van publieke laadpalen en elektrische voertuigen (premie).

### Aantal contacten per kanaal



Figuur 2 - Totaaloverzicht van contacten bij 1700 (telefonisch, mail en chat) in 2023

### 2.1.3.2 Contactpunt MOW

Het Contactpunt MOW **centraliseert alle algemene vragen en klachten van burgers, bedrijven en lokale besturen voor het Departement MOW**. Daarnaast faciliteert het contactpunt de doorstroming van specifieke dossierbeheerstromen, zoals de aanvragen tot uitstel terugkommoment, de terugbetaling van retributietoeslagen praktijkexamen B en de erkenningen van (personeelsleden van) rijsscholen. Tot slot behandelt het Contactpunt ook de vragen van burgers, ondernemingen en belangengroepen die **via het kabinet van de Vlaamse minister van Mobiliteit** worden ingestuurd.

Het team Contactpunt MOW bestaat momenteel uit 3 voltijdse medewerkers die in nauw contact staan met de dossierbehandelaars, de beleidsteams, het team Communicatie en de klachtencoördinatie.

#### Het Contactpunt MOW heeft de volgende doelstellingen:

- Klantencontacten registreren en coördineren
- Kwaliteitsvolle output leveren (correcte inhoud, heldere taal, klantgericht en binnen een redelijke termijn)
- Ontlasten van de dossierbehandelaars
- Analyseren van informatie die van klanten
- Rapporteren van trends en verbetermogelijkheden in de dienstverlening of communicatie

#### Een centraal digitaal platform voor vragen en klachten

Sinds november 2022 werkt het Contactpunt via een **CRM-systeem**. De belangrijkste troef van het nieuwe systeem is dat de medewerkers vanuit één centraal digitaal platform vragen van verschillende bronnen (via Contactpunt, team 1700, kabinet, dossierbehandelaars, beleidsteams) kunnen opvolgen. Parallele dossierstromen worden zo vermeden. Het systeem maakt het dossierbeheer veel **vollediger en overzichtelijker** en het levert tijdswinst op.

#### Klantenbevraging

Sinds eind juni 2023 loopt een permanente klantenbevraging bij contacten met het Contactpunt. De bevraging werd opgesteld na overleg met de klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer en peilt naar de **responsnelheid, de helderheid van de antwoorden**, het type van contactplatform (team 1700, Contactpunt-portaal, kabinet, generieke mailadressen ...) en andere opmerkingen.

### Sensibilisering rond klantenwerking

Ook in 2023 werd sterk gefocust op sensibilisering rond klantenwerking binnen de organisatie:

- Tijdens **(structureel) overleg** rond belangrijke klantenprocessen tussen de medewerkers van het Contactpunt en sleutelfiguren binnen de organisatie werd het belang van een klantgerichte dienstverlening benadrukt.
- Tijdens **algemene infosessies** binnen het departement werden de werking en vooral **meerwaarde van het Contactpunt op het vlak van klantgerichtheid, procesbeheer (faciliteren dossierstromen), projectmanagement (ondersteuning e-loketten, communicatie) en crisisbeheer** toegelicht.

Het Contactpunt MOW organiseerde een structureel overleg met de betrokken collega's van de afdeling Beleid (secretariaat directieteam, team personenvervoer, team geregeld vervoer, team laadpalen) en de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid. Er wordt hierbij vooral ingezet op **het evalueren en desgevallend bijsturen van de samenwerking op het vlak van beleidsondersteuning, coördinatie en procesbeheer** met betrekking tot specifieke beleidsinitiatieven: vormingsmoment, subsidies, campagnes, bevragingen of overgehevelde bevoegdheden zoals het geregeld vervoer.

Het Contactpunt MOW organiseerde ook ad hoc overlegmomenten met de afdeling Beleid en afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid naar aanleiding van **urgente problematieken**, zoals de wachttijden bij de keuringsinstellingen en examencentra praktijk rijbewijs B, de roetfiltertesting, de indexering inschrijvingsgeld terugkommoment, de lange wachttijden bij de installatie van laadpalen en de vernietiging van het taxidecreet. De Contactpunt-medewerkers benutten deze waardevolle overlegmomenten ook om een knowledge database uit te bouwen aan de hand waarvan templates worden uitgewerkt die afgetoetst en gevalideerd worden door de dossierbehandelaars. Hierdoor wordt de behandeltermijn van veel gestelde vragen aanzienlijk ingekort én wordt de werklast van de dossierbehandelaars verminderd.

Het **team Communicatie** neemt eveneens wekelijks deel aan het weekoverleg van het Contactpunt MOW. Hierin wordt geanticipeerd op mogelijke klantenreacties bij de invoering van nieuwe (beleids)initiatieven, vastgestelde kritieke toepassingen en mogelijke crisissen.

### 2.1.3.3 Omgevingsmanagement

Zoals hierboven beschreven, kunnen burgers met hun vragen terecht bij 1700 of het Contactpunt MOW. Bij grote beleids- en infrastructuurprojecten, zoals Kustvisie, de Nieuwe Sluis Zeebrugge of Extra Containercapaciteit Antwerpen is er ook sprake van rechtstreeks contact tussen projectleiders of omgevingsmanagers en burgers. Dat zijn immers projecten met een grote impact op de directe omgeving.

Hieronder vindt u ter illustratie de contacten die in 2023 zijn opgezet vanuit het beleidsproject Kustvisie.

#### Heldere informatie in het kader van Kustvisie

Sinds eind 2021 hebben zo'n 90 professionele stakeholders succesvol samengewerkt om invulling te geven aan de Vlaamse kustbescherming op lange termijn. Het **co-creatie onderzoekstraject Kustvisie** werd in maart 2023 succesvol afgerond. De stakeholders onderzochten de mogelijke alternatieven om onze kust de komende 100 jaar en langer te blijven beschermen tegen overstromingen uit zee. Op basis van het onderzoek blijven voor de strandzones nog **2 alternatieven** over: de hoog- en laagwaterlijn behouden waar ze nu is of verschuiven richting de zee.

Om de bewoners van de Vlaamse kustgemeenten te informeren over de onderzoeksnota en de voorstellen tot oplossing, werden in juni een reeks van **infomarkten** georganiseerd in verschillende kustgemeenten.

- De fysieke infomarkten vonden op 4 locaties plaats:
  - o Maandag 5 juni 2023: voor de zone De Panne, Koksijde en Nieuwpoort
  - o Dinsdag 6 juni 2023: voor de zone Middelkerke en Oostende
  - o Woensdag 7 juni 2023: voor de zone Bredene, De Haan en Blankenberge
  - o Donderdag 8 juni 2023: voor de zone Zeebrugge en Knokke
- De digitale infosessie vond plaats op 22 mei 2023

Geïnteresseerde kustbewoners kwamen er meer te weten over hoe onze kinderen en kleinkinderen op lange termijn kunnen blijven genieten van onze kust, ondanks de zeespiegelstijging en andere effecten van klimaatverandering. Op de infomarkt en ook via filmpjes op de vernieuwde website [www.kustvisie.be](http://www.kustvisie.be) werd met beelden voor elke kustgemeente en elke kusthaven getoond hoe elk stukje van onze kust er op lange termijn zou kunnen uitzien. Zo kon iedereen zich een beter beeld vormen van elk alternatief.

Daarnaast kwamen bewoners, belanghebbenden en geïnteresseerden te weten hoe ze nog tot 2 juli 2023 **zelf inspraak hadden**. De infomarkten kaderden in de ter inzageleggingsperiode van 2 documenten: een **onderzoeksnota en een kennisgevingsnota**. De onderzoeksnota bundelt alle alternatieven om onze kust op lange termijn te beschermen tegen de zeespiegelstijging en beschrijft alle onderzoeken die tot de keuze van een voorkeursalternatief zullen leiden. De kennisgevingsnota beschrijft hoe het plan MER (het milieueffectrapport) zal opgemaakt worden.

### 2.1.4 **Permanente en structurele evaluatie**

Een laatste belangrijke bouwsteen van het klantenmanagement binnen het Departement MOW is het **permanent en structureel evalueren van de eigen 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 schat aan informatie die DMOW kan gebruiken om zijn werking te verbeteren.

De klachtencoördinator overlegt regelmatig met verschillende diensten over welke klachten er zijn en hoe die gebruikt kunnen worden om de werking te verbeteren. Een voorbeeld van een evaluatie van de eigen werking naar aanleiding van klachten kunt u vinden onder punt 4.2 Technische keuring.

## 2.2 **STRUCTUUR VAN HET DEPARTEMENT MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN**

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (DMOW) heeft 9 afdelingen. Als u meer wil weten over de specifieke taken van die afdelingen, kunt u 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 ze de relatie met hun klanten? We onderscheiden vier belangrijke clusters in de werking van afdelingen en hun klanten.

### 2.2.1 **Toegepast Mobiliteitsbeleid**

De afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB) verleent **erkenningen, certificaten, vergunningen en subsidies** binnen verschillende domeinen: rijopleiding, rijexamens, vakbekwaamheid, ADR, homologatie, technische keuring, vervoer van goederen en personen over de weg, mobiliteit en verkeersveiligheid.

De afdeling TMB streeft binnen deze domeinen naar een klantgericht en door expertise gedreven beleid en correcte en tijdige dienstverlening in dialoog met de partners en klanten.

In de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid werden in 2021 de **klantgerichte taken** van het departement gecentraliseerd. Deze afdeling staat ook in voor het **toezicht** op de instanties die dienstverlening rond rijopleiding, keuring enz. verzorgen zoals rij scholen, examencentra, instellingen terugkoment en keuringscentra. Verderop in dit rapport komen de klachten en klantencontacten met betrekking tot de activiteiten van de afdeling TMB aan bod, zie hoofdstuk 3 'Het beeld van 2023'.

### 2.2.2 Afdeling Beleid

Verskillende 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. Die afdeling 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 op de burger heeft, hebben medewerkers van de afdeling Beleid in de regel minder rechtstreekse contacten met individuele burgers.

Dit jaar kwam het vaker voor dan in voorgaande jaren dat zij vragen van burgers of bedrijven behandelden, onder meer met betrekking tot de regelgeving rond (semi-)publieke laadpalen en het taxidecreet. Meestal fungeerde het Contactpunt MOW dan als tussenpersoon. Meer hieronder vindt u onder 2.2.2.1 en 4.3.

### 2.2.3 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.

#### Eigen Vermogen Xperta

In 2023 werd een **Eigen Vermogen Xperta** opgericht. Hiermee wil het Departement Mobiliteit en Openbare Werken haar afdelingen binnen Xperta extra slagkracht geven. De continuïteit van de dienstverlening aan de huidige klanten wordt met het Eigen Vermogen verzekerd en het wordt mogelijk om nieuwe taken tegen betaling aan te bieden. Bovendien kan Xperta nu ook extern gefinancierde opdrachten aanvaarden om in de toekomst ook andere publieke of semipublieke organisaties (bijvoorbeeld steden en gemeenten, provincies of havenbedrijven) te ondersteunen.



### Klachten bij Xperta

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 evaluatievergadering de werking besproken en worden de diensten één voor één overlopen.

In 2023 heeft Xperta **10 klachten ontvangen**. De klachten waren heel gelijkaardig aan die in 2022. Klanten klagen over lange doorlooptijden, over facturatie of over communicatie die spaak liep. Net als in 2022 waren er ook enkele klachten over de werken aan het Waterbouwkundig Laboratorium in Borgerhout. Deze klachten kwamen van burens en gingen voornamelijk over het vroege startuur van de werken, afvaloverlast, trillingen en gebrekkige communicatie. De aannemer werd hierover aangesproken.

### 2.2.4 Afdeling Maritieme Toegang

De afdeling Maritieme Toegang (AMT) 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).

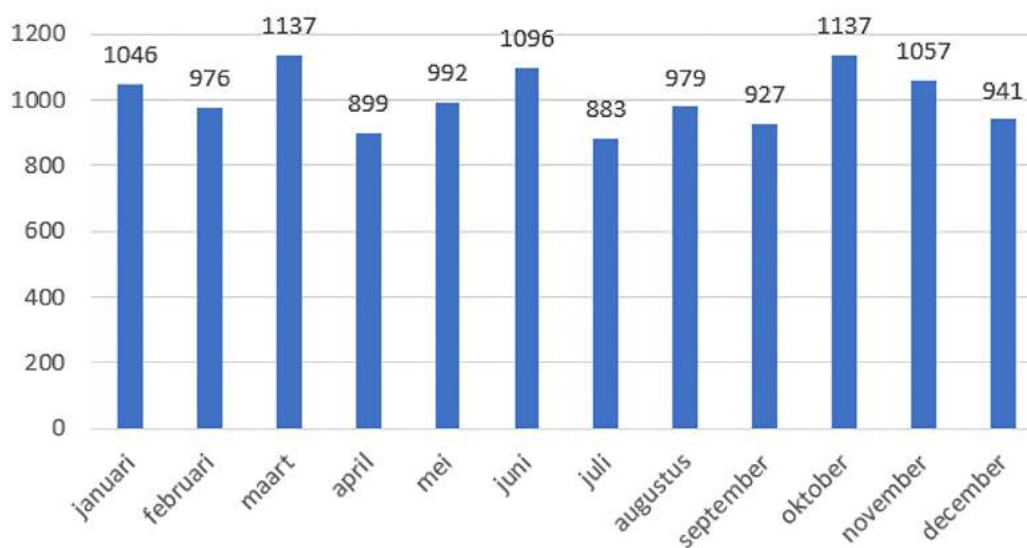
Haar voornaamste klanten zijn **havenbedrijven**. Ook op burgers hebben de grote projecten die AMT uitvoert soms een ingrijpende invloed. Daarom wordt er voor de grootste infrastructuurprojecten, zoals de **Nieuwe Sluis in Zeebrugge** en **Extracontainercapaciteit Antwerpen** ingezet op **heldere, toegankelijke 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 met burgers is, verloopt dat meestal via de coördinator van het project, de woordvoerder, de bemiddelaar of in uitzonderlijke gevallen ook via de secretaris-generaal. Meer hierover vindt u onder punt 2.2.3.3 Omgevingsmanagement.

## 3. HET BEELD VAN 2023

### 3.1 HET KLANTENMANAGEMENT IN CIJFERS

In 2023 registreerde het departement **12 070 cases** (vragen en klachten). Dat is een lichte daling ten opzichte van de 13.611 cases in 2022.

#### Aantal cases per maand



Daarvan was **65%** een vraag die beantwoord werd door het Contactpunt MOW.

Het kabinet van de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken geeft ook burgersvragen door aan het Contactpunt MOW. In 2023 beantwoordde het Contactpunt MOW 85 vragen die via het kabinet kwamen.

Bij **24%** van de cases ging het om een dossiergerelateerde vraag. Die vragen werden dan opgevolgd door de dossierbeheerder.

De top-5 thema's van 2023:

1.	Terugkommoment	3719
2.	Rijopleiding	1774
3.	Technische keuring	1630
4.	Beleid	1140
5.	Personenvervoer (taxi, leerlingenvervoer ...)	1010

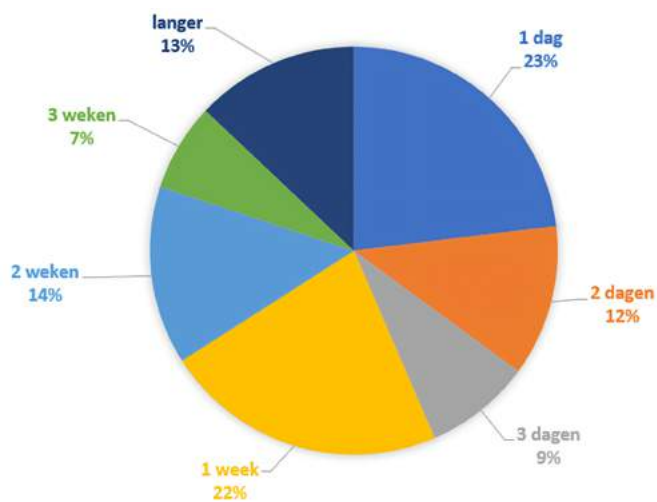
- Bij het **terugkommoment** kwamen er vooral vragen om uitstel (1152), verzoeken om het terugkommoment in het Frans te mogen volgen (820), vragen over de periode waarbinnen deelnemers hun terugkommoment moesten volgen/over de gegevens in Mijn Burgerprofiel (365) en schriftelijke verweren van mensen die in de handhaving terecht kwamen (475).
- Bij het thema **rijopleiding** kwamen vooral aanvragen voor erkenning van personeelsleden (rij-scholen) binnen (383), inschrijvingen voor en vragen over brevetexamens (235), de rijopleiding categorie B (214) en bijscholingen (152).
- Bij de **technische keuring** waren de belangrijkste thema's wachttijden en dienstverlening (436), toeslagen/laattijdigheid (257), motorfietsen (210) en tweedehandskeuring (112).
- De vragen bij het thema **beleid** vallen grotendeels onder het subthema laadpalen (1003). Dat zijn meestal vragen over de voortgang van laadpaalaanvragen via burgers.
- Bij het thema **personenvervoer** waren de cases voornamelijk gelinkt aan vragen over bestuurderspassen (232), de applicatie Centaurus (217) en de vernietiging van het uitvoeringsbesluit van het taxidecreet (87).

### Doorlooptijden

Eenvoudige vragen worden in principe binnen de 5 kalenderdagen beantwoord. Voor complexe vragen zijn 21 kalenderdagen voorzien.

Bij de gewone vragen wordt 23% binnen de dag beantwoord en bij de dossiergerelateerde vragen 9%.

### Vragen / melding



Figuur: Overzicht van de doorlooptijden voor vragen

## 3.2 KLACHTEN

In 2023 heeft het Departement MOW **1365 klachten** ontvangen. Het departement beschouwt een case als een klacht wanneer het een duidelijke uiting betreft van ontevredenheid over het handelen of niet-handelen van een persoon of een dienst of over de kwaliteit van een geleverd product.

Dat is een stijging van het aantal klachten ten opzichte van vorige jaren: 693 klachten in 2021, 918 klachten in 2022. Een verklaring daarvoor kan gevonden worden in de problematiek rond de technische keuring, zie **4.2 Technische keuring** voor meer details.

Klachten gingen vooral over de technische keuring (72%), het terugkommoment (12%), de examencentra (4%), de rijopleiding (3%) en het plaatsen van publieke laadpalen (2%).

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontving DMOW 29 klachten (mee opgenomen in het totaalcijfer).

- Soms waren dat tweedelijnsklachten,
- maar vaak waren het klachten waarbij burgers iets te snel naar de ombudsman stapten.

Bij tweedelijnsklachten had de ombudsman altijd toegang tot het volledige dossier waarover de klachtencoördinator van DMOW beschikte. In het tweede geval volgde de klachtencoördinator van DMOW zelf verder op.

### Oplossingsgraad

- Bij de afgesloten ontvankelijke klachten beschouwt DMOW **74% als opgelost**. Dat wil zeggen dat het departement de burger een oplossing kon aanbieden, dat het hem op weg kon helpen naar een oplossing of dat het de burger kon uitleggen waarom iets niet mogelijk was.
- In **22%** van de afgesloten ontvankelijke klachten beschouwde DMOW de klacht als **ongegrond**.
- Tot slot beschouwde DMOW **4%** van de klachten als **niet opgelost**. Een oplossing bieden was soms onmogelijk, bijvoorbeeld omdat de oplossing bij een derde lag, omdat klagers het bewijsmateriaal vernietigd hadden of omdat het te lang geleden was om nog betrouwbare informatie te vinden.

### Ontvankelijkheid

Het departement beschouwde **24% van de klachten als niet-ontvankelijk**.

In de **meerderheid van die gevallen (54 %** van niet-ontvankelijke klachten) was de reden daarvoor dat burgers de **administratieve beroepsprocedure niet hadden gebruikt**, maar rechtstreeks naar de klachtencoördinator van DMOW waren gestapt. Dat gebeurde voornamelijk bij de periodieke keuring en bij het praktisch rijexamen. DMOW begeleidde klachtenindieners dan naar de juiste procedure of waar mogelijk bezorgde het de klacht meteen zelf aan de juiste instantie.

In **enkele gevallen** ging het om een **geschil tussen derden**, zoals tussen een rijkschool en een kandidaat-bestuurder). DMOW probeert dan wel te bemiddelen, maar moet soms toch doorverwijzen naar mogelijke juridische procedures. Bij 20% van de niet-ontvankelijk verklaarde klachten lag een **gebrek aan informatie aan de grondslag**. In dat geval vraagt het departement meer informatie op bij de klachtenindieners, maar als die informatie niet komt of nog steeds onvoldoende blijkt, kan geen onderzoek gevoerd worden.

Verder werden klachten niet-ontvankelijk verklaard omdat het **departement niet bevoegd was (17%)** of omdat het om een **beleidsvraag** ging (**7%**). In dat laatste geval probeerde DMOW waar mogelijk duiding te geven en verwees het door naar de politieke verantwoordelijken. In enkele gevallen waren de feiten te lang geleden om de klacht nog te kunnen behandelen (1%).

### Waarover werd er geklaagd?

De klachten gingen in 2023 vooral over de **toepassing van regelgeving**. Klachtenindieners vonden dan dat een wet of een procedure in hun geval **niet correct toegepast werd (40%)**. Daarnaast werd er in 2023 ook heel veel geklaagd over **onredelijke termijnen (31%)**. Dat ging dan vaak over de moeilijkheden om een voertuig aan te bieden voor de periodieke keuring.

Vaak voelden burgers zich ook **onheus behandeld (15%)**. Ze klaagden dan over een onvriendelijke of weinig empathische medewerker (bij de technische keuring of bij rijtscholen/instellingen terugkommoment) of ze vonden dat de dienstverlening niet klantvriendelijk genoeg was.

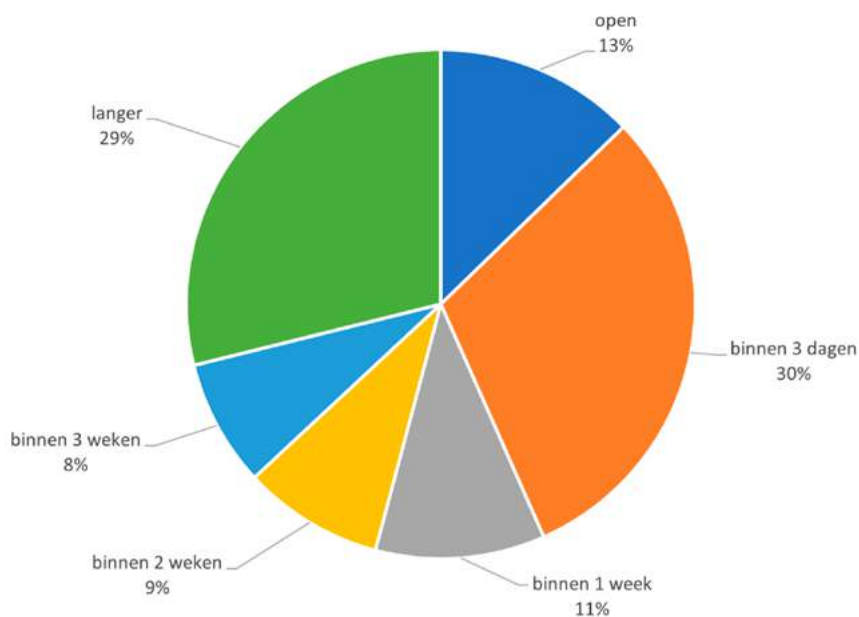
Verder werd er ook geklaagd over de **informatieverstrekking (12%)**. Het departement blijft merken dat informatie via schriftelijke kanalen (website, sociale media of pers) niet iedereen bereikt. Het blijft eraan werken om informatie zo goed en laagdrempelig mogelijk te ontsluiten en aanvullend te werken aan website, sociale media en pers.

Tot slot werd er ook geklaagd over het **moeilijk kunnen bereiken van diensten (1,5%)**, maar dat is sterk verbeterd ten opzichte van vorige jaren (nog 8% in 2022). Het gaat hier vooral over de bereikbaarheid van centra voor technische keuring en erkende instellingen terugkommoment.

### Doorlooptijden

De blijvende stijging van het aantal klachten speelt een grote rol bij de doorlooptijden van de klachten. De wettelijke termijn die DMOW krijgt om een klacht te behandelen is **45 kalenderdagen**, maar het streeft ernaar om dat **binnen de 3 weken** te doen.

In 2023 sloten we 79% van de klachten af binnen de 45 kalenderdagen. Dat wil dus zeggen dat 21% van de klachten buiten de wettelijke termijn werd afgesloten.



Figuur: Gedetailleerd overzicht van de doorlooptijden



## 4. BELANGRIJKSTE THEMA'S VAN 2023

### 4.1 TERUGKOMMOMENT

Net als de voorbije jaren kwamen zowel bij 1700 als bij Contactpunt heel wat **vragen** binnen over het terugkommoment. Via 1700 waren dat er **5591**, bij Contactpunt waren dat er **3719**.

Ook 12% van de klachten die Contactpunt registreerde gaan over het terugkommoment.

In het rapport van 2022 werd al de conclusie getrokken dat het terugkommoment stilaan was **ingeburgerd**. Ondanks de vragen en klachten die nog steeds binnenlopen, bewijzen de cijfers ook dit jaar dat de meeste beginnende bestuurders intussen vertrouwd zijn met het terugkommoment als laatste stap in het behalen van het rijbewijs.

In 2023 hebben in totaal 2093 terugkommomenten plaatsgevonden. In totaal waren 66.588 burgers op één van die momenten aanwezig, 58.082 beginnende bestuurders die in 2023 op een terugkommoment werden verwacht, deden dat ook op tijd, binnen de periode van 6 tot 9 maanden na het behalen van hun rijbewijs. Na het ontvangen van een eerste aanmaningsbrief volgden nog 6193 burgers het terugkommoment. Uiteindelijk zijn er 9130 personen die in 2023 verwacht werden om het terugkommoment te volgen en dat niet deden. Zij kwamen in de handhavingsprocedure terecht. Dit jaar werden ook 1045 processen-verbaal opgesteld.

Ook in 2023 bleef het departement inzetten op communicatie, **zowel in rechtstreekse communicatie naar de instellingen als in communicatiecampagnes naar de gebruikers**.

Om die doelgroep maximaal te bereiken werd, bovenop de gebruikelijke kanalen, eind 2022 een influencer campagne opgestart. 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 voorjaar 2023 publiceerde enkele andere influencers - waaronder **Elias Verwilt (641.300 volgers)**, **Cedric Galle (89.300 volgers)** en **TJ.official (79.700 volgers)** - ook nog TikToks, elk vanuit een andere invalshoek en volgens hun eigen ervaringen.

Ook in de brochures die in het kader van de hervorming van de rijopleiding in 2023 en 2024 werden opgemaakt, wordt de aandacht van de kandidaat-bestuurders nog eens op het terugkommoment gevestigd.

## Meldingen en klachten

Hoewel het merendeel van de beginnende bestuurders op tijd en zonder problemen het terugkommoment aflegt, blijft dit thema het grootste aantal vragen en klachten teweegbrengen bij het departement.

Waar het tijdig kunnen inplannen van een afspraak in 2022 nog veel klachten veroorzaakte, was dat probleem in 2023 helemaal van de baan. Er zijn nu op elk moment voldoende plaatsen beschikbaar.

Mensen klagen nu wel over:

- het niet ontvangen hebben van de uitnodigingsbrief;
- het niet op de hoogte zijn van de mogelijkheid om uitstel aan te vragen bij de Vlaamse overheid;
- het niet terugkrijgen van inschrijvingsgeld als ze zich verkeerd hebben ingeschreven;
- de algemene dienstverlening ...

Elk van die klachten wordt individueel bekeken. Als het departement tendensen ziet in de vragen en klachten, neemt het contact op met de instellingen. Zo werden verschillende instellingen aangesproken op het feit dat hun website niet uitdrukkelijk vermeldt dat personen die ziek zijn op de dag van de afspraak, uitstel kunnen vragen bij het departement. In 2023 stuurde het departement ook een mail naar alle instellingen met de vraag zich klantvriendelijk op te stellen als iemand niet stipt aanwezig is op het aangewezen uur (deadline om aanwezig te zijn is in principe zo'n 15 tot 30 minuten voor aanvang van het terugkommoment zodat men stipt op het aanvangsuur kan starten).

### Voorbeeld: vraag & antwoord over het terugkommoment - uitstel wegens ziekte

**Vraag:**

*Wegens ziekte wil ik uitstel aanvragen. Ik had een afspraak bij xx op xx.*

----

**Antwoord Contactpunt MOW:**

Beste Charlotte,

*Wij hebben uw aanvraag tot uitstel voor het terugkommoment goed ontvangen.*

*Als bijlage vindt u de goedkeuring van het uitstel en de nieuwe termijn waarbinnen u het terugkommoment moet volgen.*

*Uw periode om het terugkommoment te volgen, kunt u ook raadplegen via burgerprofiel.vlaanderen.be.*

*Met vriendelijke groeten*

## **Terugbetaling van het inschrijvingsgeld**

Een vaak terugkerende klacht in 2023 was die van beginnende bestuurders die **verkeerd hadden ingeschreven**. Meestal gaat het dan om mensen die een afspraak maken buiten de wettelijke termijn van 6 tot 9 maanden na het behalen van het rijbewijs of mensen die het terugkommoment niet moeten volgen (bijvoorbeeld omdat ze hun rijbewijs in Brussel hebben behaald). Instellingen hebben zelf de autonomie om te bepalen of deze personen hun inschrijvingsgeld terugkrijgen. Als de instellingen weigeren, richten deze mensen zich vaak tot 1700 of het Contactpunt MOW.

Sinds april 2023 kunnen instellingen voor elke burger die zich heeft ingeschreven, controleren of die dat gedaan heeft binnen de officiële termijn. Niet elke instelling maakt van die mogelijkheid gebruik. Er moet dan immers een administratief medewerker vooraf tijd maken om de gegevens van de burger na te kijken in de databank en bij problemen de burger contacteren. Het departement kan de instellingen niet juridisch verplichten om deze gegevens te controleren.

Het departement roept de instellingen daarom op om er in de eerste plaats voor te zorgen dat ze de **voorwaarden voor de bestuurders zo duidelijk mogelijk maken**. Bij inschrijving moet de bestuurder verklaren dat hij aan de voorwaarden voldoet. In principe moet de inschrijver dus die algemene voorwaarden kennen. Toch blijken heel wat bestuurders hier geen aandacht aan te schenken.

Wanneer een beginnend bestuurder zich toch te vroeg heeft ingeschreven (of onterecht heeft ingeschreven) roept het departement op om een **billijke oplossing te zoeken**. Dat kan een terugbetaling zijn of een 'tegoed' voor de inschrijving op een latere datum.

Zowel de oproep om de voorwaarden (ook de betalings- en terugbetalingsvoorwaarden) duidelijk te communiceren, om de gegevens na te kijken en de vraag om billijke oplossingen te zoeken, werden in 2023 per mail gecommuniceerd aan de instellingen.

## **Schorsing van een instelling**

Na herhaaldelijke klachten werd in 2023 ook **één instelling geschorst**. De klachten over deze instelling gingen over het niet bereikbaar zijn, geen financiële tegemoetkomingen toestaan, onvoldoende klantvriendelijk zijn ...

Klachten over andere instellingen worden ook verzameld en meegenomen bij een inspectie of administratieve controle.

## 4.2 TECHNISCHE KEURING

### Vragen en klachten over de technische keuring

Het Contactpunt MOW kreeg over de technische keuring **1630 vragen** binnen in 2023.

De belangrijkste thema's waren:

- wachttijden en dienstverlening (436)
- toeslagen/laattijdigheid (257),
- motorfietsen (210)
- tweedehandskeuring (112)

Naast de 1630 vragen kwamen er **983 klachten over de technische keuring** binnen bij het departement (72% van de in totaal 1365 klachten). De klachten gingen onder meer over de toepassing van regels en/of processen, de moeilijkheden om een voertuig aan te bieden voor de periodieke keuring, een onvriendelijke controleur of een weinig klantvriendelijke dienstverlening.

Deze tendens is niet nieuw. Ook de voorbije jaren waren er al veel klachten over de technische keuring. De Vlaamse ombudsman hekelde in zijn klachtenrapport van vorig jaar vooral het **gebrek aan communicatie en transparantie** bij de Vlaamse keuringscentra. Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken en het kabinet Peeters drongen afgelopen jaar bij de keuringscentra dan ook aan op een **meer klantgerichte werking**.

Al in 2022 hadden GOCA Vlaanderen en de sector een aantal **actiepunten** uitgerold met het opzet om sneller en gemakkelijker een afspraak te kunnen maken bij de autokeuring. De mogelijkheid om online een afspraak te maken, werd uitgebreid van 1 naar 2 maanden en de capaciteit van de callcenters werd versterkt. In januari 2023 werd ook gestart met een **pilootproject rond digitale uitnodigingen**. Burgers krijgen voortaan ook een digitale uitnodiging via eBox, naast de groene herinneringskaart die enkele weken voor de vervaldatum van het keuringsbewijs in de brievenbus valt. De uitnodiging verschijnt ook in Mijn Burgerprofiel, als de burger de koppeling geactiveerd heeft en je krijgt een melding via e-mail.

De **eerste helft van 2023 kende echter weer een toename van klachten** door het stijgende aantal keuringen in combinatie met personeelstekorten bij de keuringscentra. Burgers meldden dat het zeer moeilijk was om binnen de verplichte termijn een afspraak voor een keuring te boeken. Bovendien liepen de frustraties bij de lange wachtrijen hoog op.

## Audit en benchmarkstudie

Om fundamentele verbeteringen te initiëren, bestelde het departement een **audit van de klantgerichtheid** bij de keuringscentra. In maart 2023 werd die audit opgeleverd. Eén van de belangrijkste vaststellingen daarin was het **gebrek aan uniformiteit** in de manier waarop de verschillende centra invulling geven aan hun opdracht, in het bijzonder met het oog op de communicatie met en informatie aan de klant (bijvoorbeeld het afsprakensysteem en de callcentra).

Aanvullend op de audit bestelde het Departement Mobiliteit en Openbare Werken een **benchmarkstudie** om de organisatie van de technische keuring in Vlaanderen te vergelijken met het verdienmodel in Duitsland, Frankrijk en Nederland.

Uit die studie blijkt dat onze buurlanden een fundamenteel verschillend model voor de autokeuring hanteren dat sterker leunt op **marktwerking** enerzijds en **toezicht en handhaving** anderzijds. Daardoor zijn de keuringsactoren daar sneller geneigd om uniforme, klantvriendelijke, en professioneel georganiseerde diensten aan te bieden.

## Acties naar aanleiding van klachten en audit

Het departement en het kabinet ondernamen een reeks van acties (aanpassingen van de regelgeving) om de problematiek binnen de sector aan te pakken en de klantvriendelijkheid te verhogen:

- **Optimalisaties van bepaalde controlepunten** in het kader van de klanttevredenheid, zonder afbreuk te doen aan de verkeersveiligheid: vanaf 2 mei werden bepaalde controles met weinig toegevoegde waarde afgeschaft en voor een reeks gebreken werd de herkeuring definitief afgeschaft.
- De **opleidingsniveaus van de werknemers** van de erkende keuringsinstellingen worden verruimd. De diplomavereisten worden minder streng; de focus komt meer op ervaring en kennis te liggen. Er worden ook meer doorgroeimogelijkheden voorzien.
- Vanaf 15 juni werd er een tijdelijke maatregel van kracht om de **toeslag bij een laattijdigheid** van maximaal 1 maand kwijt te schelden (waarbij de burger zijn bonus behoudt). Via een formulier op <https://www.vlaanderen.be/technische-keuring-van-voertuigen/tarieven#overmacht> staat een formulier om een aanvraag in te dienen om een boete terugbetaald te krijgen wegens overmacht kunnen burgers een boete die reeds voor 15 juni geïnd werd, terugvorderen. Ondertussen hebben 278 burgers zo'n aanvraag ingediend. 237 van die aanvragen zijn goedgekeurd.

**Voorbeeld: vraag & antwoord over technische keuring – terugvordering boete laattijdigheid****Vraag:**

Beste

Naar aanleiding van het artikel in de kranten vandaag, meen ik dat ik aanmerking kom voor een terugvordering van de boete laattijdige autokeuring.

In bijlage kan u mijn keuringsbewijs terugvinden.

Vriendelijke groeten

----

**Antwoord Contactpunt MOW:**

Beste Sabine,

Als u de toeslag voor een laattijdige keuring wil terug wil vorderen, moet u daarvoor een aanvraagformulier invullen. U vindt dat op <https://www.vlaanderen.be/technische-keuring-van-voertuigen/tarieven#overmacht>

Als u alle verplichte velden hebt ingevuld, zal de knop om het formulier te verzenden automatisch verschijnen.

Uw aanvraag zal daarna verder onderzocht worden door onze dienst Technische Keuring. Zij zullen u ook verder op de hoogte brengen van de beoordeling.

Met vriendelijke groeten



## **Herkeuringen door erkende herstellere**

Nog naar aanleiding van de klachten en de conclusies van de audit en benchmarkstudie bereidde het departement en het kabinet een decreet voor om bepaalde **herkeuringen door erkende herstellere (bijvoorbeeld garagisten, bandencentrales) mogelijk te maken**. De Vlaamse Regering keurde het voorontwerp in oktober 2023 principieel goed.

Op basis van het voorliggende decreet zullen erkende herstellere bepaalde herkeuringen kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld ...). Dat betekent meteen een extra capaciteit zodat de druk op de erkende keuringsinstellingen verzacht. Daarnaast ontzorgt het de bestuurders ... al er extra capaciteit komen om bepaalde herkeuringen (bijvoorbeeld gebreken aan lichten, banden of ruiten) bij erkende herstellere te laten doorgaan. Er wordt gemikt op **ca. 300.000 herkeuringen van in het totaal 700.000 herkeuringen** die voor rekening van de erkende herstellere zullen komen. Hiermee wordt niet alleen de druk op de erkende keuringsinstellingen verminderd maar wordt de burger vooral ontzorgd door het wegvallen van de herkeuring bij de erkende keuringsinstellingen na de herstelling van het gebrek. Het combineren van herstelling en herkeuring op dezelfde plaats resulteert in een win-win voor iedereen.

Naast deze eerste hervorming, die gesteund wordt door bevindingen uit de audits en de benchmarkstudie, wordt er ook werk gemaakt van het voorstel van een concept voor een volledige hervorming van de technische keuring.

## **Naar een verbeterd toezicht door het departement**

Op basis van de 3 rapporten engageerde het Departement MOW zich ook om verdere stappen te zetten naar een transparante organisatie van de technische keuring. De reeds eerder vooropgestelde **uitbouw van gemeenschappelijke KPI's (kritische procesindicatoren)**, die een goede indicatie geven van de **klantgerichte werking van de ondernemingen**, zullen op dat vlak een eerste stap zijn. Er zijn KPI's gedefinieerd. De implementatie en de monitoring ervan worden vanaf 2024 uitgerold.

Op eigen vraag werd ook een **interne procesaudit** uitgevoerd, gericht op het toezicht op de technische keuring door DMOW. Uit de interne audit blijkt dat het departement er op dit moment onvoldoende in slaagt om voldoende toezicht te houden op de technische keuring. Het departement heeft daarom een **actieplan 2024** opgemaakt om de opvolging van de aanbevelingen te integreren in de al genomen initiatieven. Dit actieplan bestaat uit een uitbreiding van de toezichtscapaciteit, het opzetten van een beheertool voor de KPI's, de inproductiestelling van een nieuwe inspectiemodule en verdere digitalisering van administratieve stromen (erkenning- en andere aanvragen, datastromen...)

### 4.3 LAADPALEN

In 2022 kwam de **uitrol van publieke laadpunten** in een stroomversnelling terecht. De Vlaamse Regering duidde twee exploitanten aan die de uitrol verzorgen in de deelnemende Vlaamse steden en gemeenten. In september 2022 werd het **e-loket** opengesteld waarlangs burgers, ondernemingen en organisaties een publieke laadpaal kunnen aanvragen.

In 2023 kwamen tot en met november in totaal **1984 aanvragen** binnen van burgers. Daarvan werden er 1444 volledig verklaard. 971 aanvragers kregen intussen een positief antwoord. Een ander deel van de aanvragen van 2023 zijn echter nog in behandeling. Er zijn intussen binnen de concessie 432 laadpalen actief. Hierbij kan geen onderscheid gemaakt worden tussen laadpalen die er gekomen zijn via een aanvraag door burgers en strategische laadpalen (op vraag van de gemeenten) omdat aanvragen in de plaatsingsprocedure regelmatig met elkaar geclusterd worden.

#### Proces

Het plaatsen van publieke laadpalen op basis van aanvragen door burgers is een complex proces met veel stappen en betrokkenen.

1. Zodra een aanvraag binnenloopt, is het eerst aan de Vlaamse overheid (DMOW) om een **aanvraag te beoordelen**.
2. Als een aanvraag wordt goedgekeurd, wordt aan één van de twee concessiehouders (Engie of TotalEnergies) een **plaatsingsopdracht voor een laadpaal** gegeven.
3. De concessiehouders doen een **locatievoorstel** en vragen daarvoor goedkeuring aan de wegbeheerder (vaak de lokale overheid).
4. Bij goedkeuring wordt een **offerte** gevraagd aan Fluvius voor de **aansluiting** van de laadpaal op het openbaar domein.
5. Na plaatsing van de laadpaal moet hij nog **gekeurd** worden, **aangesloten** worden op het elektriciteitsnet, geactiveerd en daarna gepubliceerd worden.

#### Klachten over wachttijden

De gemiddelde doorlooptijd van een aanvraagdossier bij het departement bedroeg in 2023 **13 dagen**. Vanaf de plaatsingsopdracht is er een termijn van **6 maanden** voorzien voor de concessiehouders om het hele proces te doorlopen. We stellen echter vast dat de doorlooptijden van plaatsingsopdracht tot geactiveerde laadpaal eind september 2023 gemiddeld **171 dagen bij TotalEnergies en 243 dagen bij Engie bedroeg**.

DMOW kreeg in 2023 dan ook **1003 vragen** over de voortgang van een aanvraag binnen. Ook 2% van alle klachten dit jaar hadden betrekking op de publieke laadpalen.

De verklaring daarvoor ligt deels bij een **vertraging bij de lokale besturen** die zich het proces nog eigen moesten maken. Na één jaar is die drempel intussen grotendeels genomen en loopt het proces nu vlot bij het merendeel van de lokale besturen. De grootste vertragende factor is momenteel de **aansluiting op het elektriciteitsnet door Fluvius**.

**Voorbeeld: vraag & antwoord over aanvraag laadpaal****Vraag:**

Beste,

Ondertussen enkele maanden geleden dat mijn aanvraag met referentienummer 23-PAAL-01760 werd goedgekeurd.

Wanneer zou de laadpaal geplaatst worden?

Groeten,

----

**Antwoord Contactpunt MOW:**

Beste Veronique,

We hebben info opgevraagd over de status van uw aanvraag.

De aangeduide laadpaalexploitant (TotalEnergies) heeft in samenspraak met de gemeente Beernem een geschikte locatie gevonden om een publieke laadpaal te plaatsen, namelijk ter hoogte van de Stationsstraat 1.

Vervolgens heeft TotalEnergies de nodige offertes bij de netbeheerder (Fluvius) aangevraagd en ontvangen. Het is nu wachten op de planning van Fluvius om de laadpaal te kunnen installeren, aangezien zij de aansluiting regelen. Zodra dat in orde is, kan de installatie doorgaan.

Onze excuses voor de vertraging en bedankt voor uw geduld.

Met vriendelijke groeten

## **Acties DMOW**

Om de lokale besturen bij te staan ondernam het Departement MOW deze concrete acties:

- De publicatie van de Leidraad Lokaal laden (<https://www.vlaanderen.be/publicaties/lokaal-laden>) waarin alle recente informatie over het laadpalenbeleid van de Vlaamse overheid voor de lokale besturen werd gebundeld.
- Het departement organiseerde infosessies voor alle lokale besturen.
- Er is ook een website met informatie over de procedure.
- De opvolgsystemen voor de dossiers worden aan alle lokale besturen gratis aangeboden.
- Lokale besturen die te veel tijd namen, werden schriftelijk door DMOW gecontacteerd en aange-  
maand.

Zowel DMOW als Engie en TotalEnergies ondernamen verschillende pogingen om Fluvius tot meer snelheid aan te zetten. Recent zijn ook daar stappen in de goede richting gezet, onder meer met het aanduiden van een vaste aannemer en het verhogen van de capaciteit voor de netaansluitingen, door een nieuw intern systeem bij Fluvius om de vragen te behandelen en tot slot ook door een gecentraliseerde aanpak van de dossiers. Momenteel krijgt het departement positieve signalen die aangeven dat de nieuwe dossiers sneller vooruitgaan.

## 5. BESLUIT

Efficiënte dienstverlening en een heldere communicatie: daar werd ook in 2023 hard op ingezet in het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Desondanks ontving het Contactpunt in 2023 12.070 cases, waar het in 1365 gevallen ging om een klacht. Dat is een stijging ten opzichte van de voorgaande jaren.

72% van de klachten ging over de technische keuring van voertuigen. Ondanks verbeteringen aan het proces in 2022, zoals het opentrekken van het online afspraakensysteem naar 2 maanden en het versterken van de capaciteit van de callcenters, zorgden de toename aan keuringen en de personeelsproblemen bij de keuringscentra in 2023 toch weer voor de nodige problemen.

Dit jaar zette het Departement Mobiliteit en Openbare Werken de schouders onder een grondige evaluatie van de problematiek en fundamentele verbeteringen die het tij moeten keren:

- Door middel van audits van de keuringscentra, en een benchmarkstudie met onze buurlanden werd de problematiek in kaart gebracht en liggen er nu oplossingen op tafel.
- Verschillende aanpassingen aan de wetgeving moeten zorgen voor een vermindering van het aantal (her)keuringen en een versterking van de capaciteit van de keuringscentra: afschaffing van controles met weinig toegevoegde waarde, aanpassing van de diplomavereisten voor werknemers van de erkende keuringsinstellingen, herkeuringen door erkende herstellende vanaf 2024.
- Het departement zet stappen naar een verbeterd toezicht op de keuringsinstellingen met de implementatie van nieuwe KPI's en een actieplan om het toezicht te versterken.

In het komende jaar zal het departement de inspanningen voortzetten om de dienstverlening te verbeteren en de klanttevredenheid te vergroten. Het departement is vastbesloten om de opgedane inzichten uit de evaluatie van dit jaar te benutten en verdere maatregelen op vlak van onder meer de technische keuring te implementeren.

Het departement blijft streven naar transparantie en toegankelijke/open communicatie en staat open voor feedback van haar klanten en belanghebbenden om de dienstverlening continu te verbeteren.

Samen met u kijken we uit naar een toekomst waarin we de mobiliteit en veiligheid op de weg duurzaam kunnen blijven bevorderen.





KLANTENRAPPORT 2023

## 2 Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust

## **INHOUD**

<b>1. INLEIDING</b>	<b>40</b>
<b>2. KLANTENBELEID</b>	<b>42</b>
<b>3. HET BEELD VAN 2023</b>	<b>44</b>
<b>4. BESLUIT</b>	<b>48</b>

# 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, samenhangigheid
- **Veilig:** Fysiek en mentaal welzijn optimaliseren, een veilige werkomgeving, transparantie bieden, vertrouwen geven en krijgen, fairness ervaren en durven ingrijpen
- **Vooruit:** Innovatie, continu verbeteren, expertise versterken, opleiding, engagement, visie en duidelijkheid, feedbackcultuur

Het agentschap bedient daarbij zeer diverse doelgroepen en stakeholders 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 1191 collega's die zich soms in moeilijke en beperkende omstandigheden, blijven inzetten om de dienstverlening door MDK op een kwalitatieve manier verder te zetten. De collega's binnen ons agentschap werken samen over 17 verschillende locaties; Oostende, Nieuwpoort, Antwerpen, Gent, Vlissingen, Zelzate en Brussel. Dit doen zij onder verschillende werkomstandigheden. Sommige collega's kunnen binnen het kader PTOW (Plaats- en TijdsOnafhankelijk Werken) maximum 3 dagen per week van thuis uit werken, terwijl andere collega's het beste van zichzelf geven tijdens hun continudiensten waarbij zij ook de dienstverlening en de veiligheid op zee verzekeren gedurende 24 uur per dag en dat 7 dagen op 7.

2023 is het eerste volledige jaar dat de nieuwe klachtenprocedure en bijhorende software applicatie in gebruik genomen werd.

## 2. KLANTENBELEID

### BEREIKBAARHEID VOOR KLANTEN

MDK ontvangt zijn klachten en meldingen via diverse kanalen. Dit kan telefonisch, schriftelijk, via e-mail en via de website van het agentschap. Online stelt het agentschap aan de hand van een invulformulier zowel een meldpunt voor algemene vragen, als een specifiek klachtenformulier ter beschikking.

### 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 2023 definitief uitgerold werd binnen de verschillende afdelingen en DAB's. Dit waarborgt een uniform 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 de 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 ontvangst van zijn klacht tenzij de klacht onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden.

De melding/klacht wordt vervolgens aan de betrokken interne medewerker of het SHEQ-team (Safety, Health, Environment & Quality) 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 uit 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 afsluiten van de klacht. De uitgaande communicatie hieromtrent wordt telkens ondertekend door het afdelingshoofd of de directeur. De Directie onderstreept met deze werkwijze het belang dat zij 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 van deze klachtenprocedure 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. Hiervoor voorziet het managementteam telkens de nodige tijd en ruimte. 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 de directeur 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.

Ondanks dat alle doelgroepen aangaven tevreden tot uiterst tevreden te zijn over MDK en haar afdelingen en DAB's, ging MDK aan de slag met de aanbevelingen die we ontvingen om het nog beter te doen. Zo startte MDK verschillende werkgroepen die zich over de resultaten van de klantentevredenheidsenquête bogen om deze om te zetten naar concrete verbeteracties voor 2023 en de volgende jaren.

Er werden maar liefst 84 verbeteracties geformuleerd. MDK ging in 2023 alvast aan de slag met 34 acties van de totaal gedefinieerde acties. 27 acties zullen starten of verder uitgevoerd worden in 2024. De andere acties zullen uitgerold worden in de komende jaren. Ook in de nieuwe legislatuur maakt MDK zich sterk om zo'n 15 verbeteracties uit te voeren.

Daarnaast organiseren we periodiek klantenbevragingen die peilen naar de tevredenheid van de veergebruikers. Tevens worden, ook naast het algemene klantentevredenheidsonderzoek, regelmatig en op periodieke wijze contactmomenten met diverse interne en externe stakeholders belegd, waar de samenwerking en de problemen aanbod (kunnen) komen. Deze bevragingen en contactmomenten worden gekaderd binnen de ISO-certificaten (ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015) die gehanteerd worden binnen de diensten van MDK.

De opzet binnen MDK is dan ook om blijvend te werken aan een goede dienstverlening en nauw contact te houden met de stakeholders om hieruit lering te trekken en te handelen.

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



### 3. HET BEELD VAN 2023

In 2023 ontving MDK 146 klachten.

Op aanraden van de ombudsman werd het klachtenmanagement van MDK de afgelopen tijd grondig onderzocht, op punt gesteld en door middel van een nieuwe klachtenapplicatie uitgerold.

Het is een belangrijk aandachtspunt dat er in 2023 en ook in 2024 verder gewerkt wordt aan de uitrol van het MDK-brede klachtenmanagement. Dit wordt entiteit per entiteit uitgerold. In 2023 zijn 3 van de 4 entiteiten overgestapt naar de nieuwe MDK-werkwijze. In 2024 stapt het loodswezen over op het nieuwe klachtenmanagementsysteem. Dit heeft als gevolg dat het totaal aantal gerapporteerde klachten in dit rapport niet representatief is in vergelijking met andere jaren.

In 2023 ontvingen we klachten over de volgende aspecten van onze dienstverlening:

#### VEERDIENSTEN

Drie kwart van de gebruikers is algemeen zeer tot uiterst tevreden over de veerdiensten. Nagenoeg niemand is echt ontevreden. Van de 26 klachten omtrent de veerdienst was één klacht niet ontvankelijk, meer bepaald een klacht over een veerdienst niet in MDK-beheer, en 13 klachten waren ongegrond. Alle ontvankelijke klachten werden behandeld en waar gegrond en mogelijk onmiddellijk aangepakt.

In 2023 speelden we in op de input van de klachten uit 2022 die impliceerden dat de informatie (vb. onderbrekingen in het vaarschema door externe factoren) naar de veergebruiker nog onvoldoende was. Zo werden er aan alle ingangen van de kustveren dynamische led-borden geïnstalleerd die de communicatie moeten verbeteren. Als er bijvoorbeeld een onderbreking is door slecht weer of een technisch defect, dan wordt dat op de borden weergegeven.

19% van de klachten kwam voort uit de politieke beslissing tot het terugschroeven van de uitgebreide dienstverlening van het 'Sint-Anna veer' in Antwerpen naar de standaard dienstverlening. Deze tijdelijke uitbreiding was een 'minder hinder' maatregel naar aanleiding van de werken aan de voetgangerstunnel. Ondertussen werd politiek beslist dat vanaf februari 2024 deze verdubbeling opnieuw wordt ingevoerd tijdens de piekmomenten en dat de bedieningstijden zullen uitgebreid worden, dit naar aanleiding van heel wat werken in deze regio. Deze uitbreiding heeft echter opnieuw een tijdelijk karakter en zal door de volgende Vlaamse regering en de bevoegde minister opnieuw bekeken dienen te worden.

We kunnen stellen dat MDK erg weinig klachten (26) ontvangt omtrent personenmobiliteit via het water in vergelijking met de 3.640.678 vervoerde passagiers in 2023.

Ook in 2023 zetten we de verduurzaming van onze vaartuigen verder. Zo namen we ons derde elektrisch veer 'Vaar-wel Raveel' in Nieuwpoort in gebruik. De 'Op Stroom' namen we eind 2022 reeds in gebruik in Antwerpen en de 'Raveel ontmoet Ensor' vaart reeds sinds medio 2021 in Oostende. MDK draagt hiermee zijn steentje bij aan de maatschappelijke vraag naar een groener leefmilieu en een betere impact op het klimaat.

Tenslotte zette MDK in 2023 de hoffelijkheidscampagne voort, een sensibiliseringscampagne die goed gedrag aanspoort en onze bemanningsleden van de veerboten ondersteunt bij soms moeilijke of zelfs agressieve confrontaties met veergebruikers. Zo is onder andere het volledige management met een positieve boodschap aan boord gestapt om plaktattoos uit te delen met de boodschap om vriendelijk en respectvol met elkaar om te gaan.

## VUURTORENLICHT TE OOSTENDE

De vuurtoren Lange Nelle van Oostende zendt haar lichtsignaal even sterk uit aan zee- als aan landzijde. In overleg met diverse stakeholders en belanghebbenden werd overeengekomen een proefopstelling te voorzien waarbij het licht in bepaalde sectoren gedempt werd aan de landzijde. Dit veroorzaakte regionaal veel commotie en was tevens onderwerp van het nationaal VRT-nieuws.

Als antwoord op de vele meldingen besloot MDK in navolging van de politieke beslissingen daartoe de tijdelijke proefopstelling te verwijderen en het licht, zoals voorheen, te laten schijnen.

## HAVENMISTHOORN TE BLANKENBERGE

De havenmishoorn in Blankenberge werd in 2023 vernieuwd conform de internationale normen. Hierbij werd hetzelfde bereik om schepen bij mist te verwittigen behouden. Deze mishoorn galmt nu in alle richtingen, niet enkel richting zee. Na enkele klachten van omwonenden, werd de problematiek besproken met de gemeentelijke instantie en verder afgehandeld. Daarop ontvingen we geen nieuwe klachten of opmerkingen omtrent de havenmishoorn.

## REPORTAGES

Om onze mooie sector meer in de kijker te zetten ondernam MDK in 2023 een aantal campagnes. MDK werkte mee aan de documentaire 'Het leven zoals het is: de haven' van een gekend productiehuis en grote Vlaamse televisiezender. De cameraploeg volgde een rivierloods en een leerling-rivierloods tijdens enkele beloodsingen.

Ondanks eerdere goedkeuring van Port of Antwerp Bruges (PoAB) en het informeren van alle rederijen en scheepsagenturen hierover, ontving MDK een klacht van een rederij die niet in beeld gebracht wilde worden.

Dit resulteerde in de opstart van een nieuwe aanpak omtrent het maken van beelden. Vanaf nu doet men beroep op een 'fictieve loods'. Dit is een loods die in rust is, die niet op de beurtlijst staat en dus niet ingepland kan worden voor een loodsreis. Deze loods zal met de tv-crew aan boord gaan van een schip waarvan zowel de kapitein als rederij enkele weken tot dagen op voorhand gecontacteerd werden voor akkoord en dit ook gaven. Dit kan onze klantenrelaties verbeteren aangezien bepaalde rederijen graag in beeld gebracht worden.



## **(STORM)SCHADE**

MDK ontving in 2023 een aantal meldingen over bomen die gesnoeid of weggehaald moeten worden naar aanleiding van een storm en/of het aanrichten van schade door afgebroken takken. Na een storm voert MDK het nodige nazicht uit om te zien of er verder geen bomen verwijderd dienen te worden. Daarnaast ontving MDK enkele meldingen van houten afsluitingen en hekken aan strandovergangen die kapot of in slechte staat waren. De districtswerking registreert deze meldingen en voorziet zo snel mogelijk een herstelling. Ook ontving MDK meldingen van verzakkingen of onkruid op paden binnen de bevoegdheid van MDK. Strandbezoekers die mogelijk onveilige situaties detecteren, versturen hiervan een melding naar MDK. MDK voorziet steeds een nazicht en grijpt in waar nodig.

## **VERLICHTING**

Er zijn ook heel wat meldingen binnengekomen over openbare verlichting/sfeerverlichting die niet meer werkte op het grondgebied van MDK. Deze meldingen werden telkens doorgestuurd naar de externe meldingsdienst van het Verkeerscentrum Technische Controlezaal (VTC), van het agentschap Wegen en Verkeer, voor herstel of nazicht van deze verlichting. Nadat deze meldingen doorgestuurd worden, volgt MDK deze nog kort op de bal op en contacteren zo nodig het VTC opnieuw bij langdurig uitblijven van reparatie.

## **ZEEWERING**

De projecten voor het uitvoeren van werken in kader van de zeewering lokten een aantal meldingen uit. Dit gebeurt meestal bij lawaaihinder en wanneer omwonenden vragen hebben in verband met de timing van de werken. In één uitzonderlijk geval betreft het schade die veroorzaakt werd door onze werken.

## AFVAL EN SLUIKSTORTEN

In 2023 ontving MDK slechts beperkt meldingen in verband met afval en sluikstorten in de duinen of natuurgebieden. De opruimacties hiervan gebeuren in samenspraak met Natuurpunt en de lokale besturen.

## FACTUREN

Aangezien het loodswezen facturen verstuurt, ontvangen zij daar regelmatig een vraag of een klacht over. Zo werden er onterecht twee facturen opgemaakt voor schepen die rechtsomkeer moesten maken naar aanleiding van een staking van het eigen personeel. Ondanks het feit dat de klacht onrechtstreeks binnenkwam, konden de facturen dezelfde werkdag nog gecrediteerd worden en bood het loodswezen hiervoor excuses aan.

## 4. BESLUIT

Aangezien MDK actief is in verschillende omgevingen, ontvangt MDK verschillende soorten meldingen 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 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 de subentiteiten behaalden.

In vergelijking met de dienstverlening die MDK aanbiedt aan de burgers en de nautische keten ontvangt MDK weinig klachten, hetgeen overeenkomt met het positief resultaat van de klanttevredenheids-enquête.

MDK zet desondanks sterk in op de voortdurende verbetering van haar dienstverlening. De acties die MDK formuleerde worden geborgd binnen de structurele beleidscyclus die binnen het agentschap wordt uitgerold. De acties die de subentiteiten uitvoeren worden elk kwartaal geanalyseerd, geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Zodoende wordt niet enkel actie genomen bij een klacht, maar wordt de dienstverlening ook proactief verbeterd. De beleidslijn rond de klachten zit geborgd in de betreffende procedures van het intern beheerssysteem.

Vloot zet ook dit jaar een dalende trend voort van het ontvangen van het aantal klachten. De uitvoering van de gedefinieerde acties naar aanleiding van de klantenbevraging werpt duidelijk zijn vruchten af.

Ook de politieke keuze om de 'minder hinder' maatregelen verder te zetten, wordt positief onthaald bij de Antwerpse bevolking.

Door de samenwerking met andere stakeholders kan MDK aan de Kust snel inspelen op meldingen vanop het terrein hetgeen tijdig voor adequate oplossingen zorgt.

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.

KLANTENRAPPORT 2023

# 3 Agentschap Wegen en Verkeer

# INHOUD

<b>1. INLEIDING</b>	<b>52</b>
<b>2. KLANTENBELEID</b>	<b>54</b>
2.1 De Klantendienst binnen de organisatie	54
2.1.1 Interne communicatie	54
2.1.2 Goede afspraken	55
2.2 Externe bekendheid van de Klantendienst	56
2.3 De Klantendienst en de partners van AWV	56
2.4 Toegankelijkheid van de Klantendienst	58
2.4.1 Hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV	58
2.4.2 De mogelijke digitale kanalen	59
2.4.3 Telefonische bereikbaarheid via 1700	60
2.4.4 Bereikbaarheid via mail	60
2.4.5 Wie zijn de klanten	61
2.5 Het belang van de AWV-communicatie voor de Klantendienst	62
2.5.1 De website als informatiebron	62
2.5.2 Sociale media	63
2.5.3 Samenwerking met de communicatiediensten van de lokale besturen	63
2.6 De werking van de Klantendienst	64
2.6.1 Behandeling van de klantenreacties	64
2.6.2 Groeien naar bemiddelingsgericht werken	68
2.7 Klantentevredenheidsonderzoek Meldpunt Wegen	71
2.8 De Klantendienst in cijfers	73
2.8.1 Dossiers	73
2.8.2 Klantenreacties	74
2.8.3 Antwoordtermijnen	76
2.8.4 Categorisering van de klantenreacties	79
2.9 Blijvend werken aan verbetering	84
<b>3. HET BEELD VAN 2023 - DE VERKEERSLICHTEN VAN AWV</b>	<b>85</b>
3.1 Wat denken de klanten?	85
3.2 Onderhoud blijft belangrijkste bezorgdheid	87
3.3 De fiets	94
3.4 De burger ligt wakker van technische defecten	96
3.5 Wegenwerken	100
3.6 Bezorgdheden over inrichting van de weg(infrastructuur)	104
<b>4. BESLUIT</b>	<b>108</b>
4.1 Realisaties in 2023	109
4.2 Uitdagingen in 2024	113

Dit Jaarrapport Klantendienst 2023 werd goedgekeurd door de Directieraad van het Agentschap Wegen en Verkeer (onder leiding van administrateur-generaal Kathy Vandenmeersschant) van 30 januari 2024.

# 1. INLEIDING

Voor u ligt het nieuwe jaarrapport van de Klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer. Het is een rapport met heel wat cijfers over het jaar 2023. Na een paar moeilijke jaren verliep 2023 voor de Klantendienst terug normaal. Er zijn dan ook grote stappen gezet naar een snellere en betere afwikkeling van de meldingen.

Wie in 2023 een melding deed via het Meldpunt Wegen kreeg snel een antwoord. Daar waar de burger in 2021 en 2022 vaak lang moest wachten op antwoord is dit sinds 2023 niet langer het geval. De Klantendienst werkte niet alleen aan de tijdigheid van de antwoorden maar daarnaast ook aan de kwaliteit ervan. Samen met alle collega's blijft de organisatie hier ook verdere stappen in zetten.

In dit rapport is opgenomen wat de Klantendienst in 2023 heeft verwezenlijkt. Wat zeggen de cijfers? Zijn er opvallende trends? Waar moeten we mee aan de slag? Want dit rapport is ook voor het gehele Agentschap een aanleiding om naar de toekomst te kijken. Het Agentschap blijft zijn missie trouw om dé toonaangevende en toekomstgerichte wegbeheerder te zijn voor alle weggebruikers. Alle meldingen, suggesties en klachten die de Klantendienst het voorbije jaar bereikten, houden AWV bij de les. Want er ligt ook veel werk op de plank. Dat wordt verder duidelijk in Het beeld van 2023 - de "verkeerslichten" van AWV.

## **Versterking van AWV als klantgerichte overheid**

Klantgerichtheid situeert zich binnen het overheidsmanagement op strategisch en proactief niveau. Het overstijgt dus de individuele klant. Klantgerichtheid gaat hand in hand met klantvriendelijkheid dat eerder reactief en praktisch is van aard en waarbij het gaat over de manier waarop AWV met de melders omgaat.

Over klantgerichtheid kan strategisch zeker dieper worden nagedacht binnen AWV. Aan klantvriendelijkheid wordt continu gewerkt door de Klantendienst. Onderling overleg en opleiding zorgen ervoor dat de nodige prioriteiten gelegd worden, dat er heldere taal wordt gebruikt in de contacten met de burger, dat er tijdig wordt geantwoord en dat de nodige nazorg wordt geboden.



### Efficiënter werken

De Klantendienst is binnen AWV een ondersteunende dienst. De collega's worden ontlast en hoeven zelf niet bezig te zijn met rechtstreekse contacten met de burger wanneer die problemen wenst te melden of een klacht wenst in te dienen.

In 2023 werden de afspraken onderling verder verfijnd zodat meldingen van burgers onmiddellijk bij het team terechtkomen. Alleen zo kan er snel maar vooral ook consequent worden geantwoord.

Het opnemen van vele standaardantwoorden in een programma dat rechtstreeks verbonden is met de applicatie waarin de meldingen en klachten worden verwerkt, heeft ook gezorgd voor een meer efficiënte aanpak. Het delen van deze standaardantwoorden met de communicatieverantwoordelijken en met de verschillende afdelingen moest er vanaf 2023 ook voor zorgen dat iedereen binnen de organisatie op de hoogte is van deze minder complexe antwoorden.

Tot slot speelt ook de verdere optimalisering van de digitale hulpsystemen die over de organisatie heen worden gebruikt een grote rol in een efficiëntere werking en in de kennisopbouw van de dienst.

### Ruimte voor continue verbetering

Kwaliteitsdenken moet een grote rol spelen in het overheidsmanagement. Kwaliteit naar de burger toe toont echter een ander perspectief dan kwaliteit vanuit het perspectief van de organisatie. Het is namelijk de perceptie van die burger die hier belangrijk is zonder uit het oog te verliezen dat die burger een van velen is. De overheid kan met andere woorden niet aan elke allerindividueelste behoefte tegemoet komen aangezien ze dit niet kan verantwoorden tegenover de gehele samenleving.

Binnen dit denken is er steeds ruimte voor verbetering. AWV blijft werken aan haar missie om de motor te zijn van veilige, betrouwbare en duurzame infrastructuur en verkeersafwikkeling.

Maar ook binnen de Klantendienst is er heel wat werk. Netwerken met de collega's, extra kennis opdoen, opleidingen volgen, de gebruikte applicaties optimaliseren... dit alles vraagt voortdurend de aandacht.

### Het jaarrapport

Dit jaarrapport van de Klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer gaat eerst in op de werking van de Klantendienst. Hoe pakt deze dienst het aan, hoe bereiken klanten de dienst, wat is het belang van goede communicatie? De vele cijfers geven een beeld van hoe de dienstverlening evolueert, maar ook van de vele knelpunten waar de burger wakker van ligt.

In Het beeld van 2023 kijken we vervolgens aan de hand van "verkeerslichten" organisatiebreed naar zowel het voorbije als het komende jaar. Waar heeft het Agentschap stappen vooruit gezet, waar zitten de werkpunten? Wat zijn de bezorgdheden, waar situeren zich de uitdagingen?

### Woord van dank

Het gehele team van de Klantendienst wenst een woord van dank te uiten aan alle collega's die zich elke dag weer inzetten om het team te voeden met input vanop het terrein en er zo voor te zorgen dat de burger een gedegen antwoord krijgt en tevreden is.

Samen willen zij er in 2024 opnieuw voor zorgen dat klantvriendelijkheid geen hol begrip is en dat de burger de antwoorden krijgt die hij verdient.



## 2. KLANTENBELEID

### 2.1 DE KLANTDIENST BINNEN DE ORGANISATIE

In 2023 vierde de Klantendienst van AWV zijn vijfde verjaardag.

Het team rondde in 2023 het bezoek aan alle 23 districten en aan alle centrale en territoriale afdelingen af en kon zo binnen de hele organisatie zijn werking nogmaals verduidelijken en een aantal afspraken vastleggen.

De Klantendienst ontlast de collega's op het terrein maar staat ook in voor een algemeen overzicht van alle vragen, meldingen en klachten van burgers die AWV te verwerken krijgt. In 2023 werd voor het eerst op een meer structurele manier werk gemaakt van een tussentijdse rapportering aan de Directieraad. Op die manier zou de Klantendienst een meer strategische rol op zich kunnen nemen en niet alleen fungeren als kanarie in de kolenmijn om bestaande problemen aan te kaarten maar ook als team dat kan meedenken over communicatie, algemene klantgerichtheid en alle thema's waarmee de burger wordt geconfronteerd.

#### 2.1.1 Interne communicatie

Via "Op Weg Intranet", de interne website van het Agentschap Wegen en Verkeer, bereikte de Klantendienst ook in 2023 de collega's.

De dienst was onderwerp van een aantal nieuwsberichten op het intranet.

- Op 20 maart: het jaarrapport van de Klantendienst van 2022.
- Op 12 mei: Vijf jaar Klantendienst: van stalkers tot opstekers. Een leuk artikel over het vijfjarig bestaan van het team.
- Op 15 december: Probleem op weg of fietspad melden kan nu ook via Mijn Burgerprofiel. Dit artikel volgde op een persbericht dat werd uitgestuurd en mee werd verspreid door Digitaal Vlaanderen.
- De maandelijkse interne rubriek "Sorry voor alles" waarmee de Klantendienst de collega's een inkijk geeft in alle originele, absurde, in het oog springende meldingen.

## Voorbeeld

*“Steek jullie niet weg achter bevoegdheden-**lasagne** Stad-Gewest-Provincie, maar doe iets!”*

*Deze melder geeft aan dat de borduur erg hoog is voor fietsers. Een voorstel van de melder is om de hoogte op te vullen met asfalt. Nu er ook werken zijn aan de fietssnelweg verderop kunnen wij dit toch ook aanpakken. Twee emmertjes asfalt zouden zeker volstaan.*

Op het intranet zijn ook alle gegevens van de Klantendienst terug te vinden. 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

De Klantendienst is sterk afhankelijk van de collega's bij AWV. Snelle en kwaliteitsvolle interne input zorgt er niet alleen voor dat melders een antwoord krijgen, maar ook dat het team indien nodig en gewenst nazorg kan bieden.

In het voorjaar van 2023 rondde de Klantendienst de roadshow naar alle districten en afdelingen af. Bij dit bezoek waren telkens de teamverantwoordelijke, de teamcoördinator en de regionale medewerker(s) aanwezig. Bedoeling was 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.

Alle drieëntwintig districten werden intussen bezocht. Aansluitend werden ook alle afdelingen binnen AWV bezocht met een gelijkaardige uiteenzetting.

Het elkaar ontmoeten en de uiteenzetting over de werking zorgde er in elk geval voor dat iedereen zich meer bewust werd van het belang van het geven van input. De cijfers voor 2023 liegen er dan ook niet om. Het is mede dankzij de inzet van al de collega's bij AWV dat deze werden behaald.

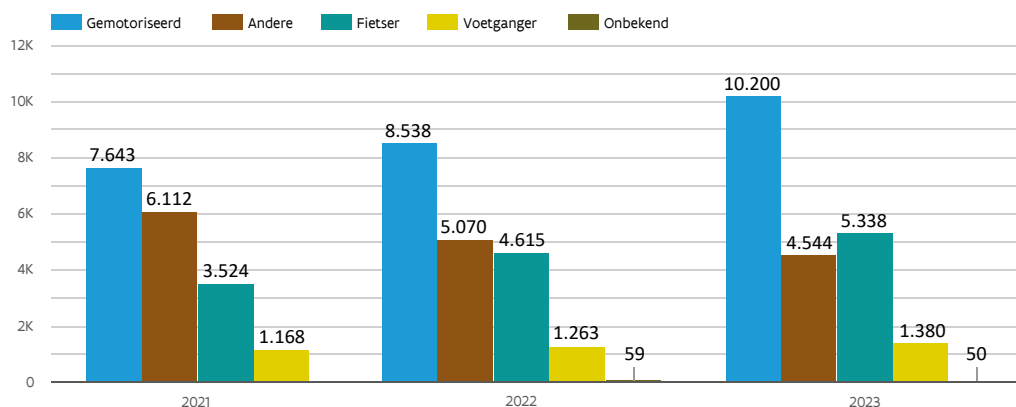
De Klantendienst ging ook aan de slag met de opmerkingen die hieruit voortkwamen. Zo zal er in 2024 bijvoorbeeld een aanpassing aan de applicatie van de vaststellingen komen waardoor collega's na een vaststelling een dossier bij de Klantendienst meteen kunnen afsluiten zonder daarom nog een keer naar de applicatie Klachten & Meldingen te moeten gaan.

Wekelijks is 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. Elke medewerker van de Klantendienst zal ook in 2024 elk district een bezoek brengen.

## 2.2 EXTERNE BEKENDHEID VAN DE KLANTENDIENST

In 2023 werd het gros van de meldingen nog steeds door de automobilist gedaan. Er is zelfs een opvallende stijging te zien in dat aandeel. Ook is er opnieuw een stijging te zien in het aantal meldingen door fietsers.

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



*In 2023 is er opnieuw een stijging waar te nemen bij zowel de automobilisten als de fietsers en voetgangers. De grootste stijging is zichtbaar bij het gemotoriseerd verkeer dat 47 % uitmaakt van het geheel.*

Naar aanleiding van de roadshow bij de districten werden visitekaartjes aangemaakt om burgers die wegentoezichers aanspreken naar het Meldpunt toe te leiden. Het is een eenvoudige manier en ook de mogelijkheid tot telefonische contactname via 1700 is erop vermeld. De **samenwerking met 1700** loopt door en het is de bedoeling in 2024 nog nauwer te gaan samenwerken.

De integratie van het Meldpunt Wegen in Mijn Burgerprofiel is zeker ook een stap vooruit in het bekendmaken van hoe een burger een melding over een weg kan doorgeven.

## 2.3 DE KLANTENDIENST EN DE PARTNERS VAN AWV

Ook naar de **partners** toe is het belangrijk dat het Meldpunt goed gekend is.

In 2023 werd per provincie door AWV een uiteenzetting gegeven aan alle **lokale besturen**. Daar werd onder andere duidelijk gemaakt wat een lokaal bestuur moet doen wanneer meldingen van burgers die bestemd zijn voor AWV bij hen terechtkomen.

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft bovendien voor elke vervoerregio een **regiomanager** aangeduid. Deze spelen binnen AWV een centrale rol. Zij hebben als taak om samen met de verschillende partners op zoek te gaan naar de beste mobiliteitsoplossingen en prioriteiten voor hun regio. Ze zijn binnen hun regio verantwoordelijk voor een goede coördinatie en opvolging van alle investerings- en onderhoudswerken. Zij zijn dus het eerste aanspreekpunt voor de externe partners van AWV voor investeringsprojecten.

### Mijn Burgerprofiel

Sinds december 2023 is de integratie van het Meldpunt Wegen in **Mijn Burgerprofiel** (MBP) een feit.

Met de hulp van Digitaal Vlaanderen onderzocht het Agentschap Wegen en Verkeer hoe burgers nog gemakkelijker problemen kunnen melden of vragen kunnen stellen. Met de mobiele app van Mijn Burgerprofiel, die intussen al 350.000 keer geïnstalleerd is door Vlaamse burgers, komt dit sneller binnen handbereik van veel meer mensen.

Heel wat lokale besturen werken al met de lokale app van MBP en ook voor hen kan deze integratie een positief verhaal worden. Eerst en vooral wordt het melden van een probleem op en langs de weg makkelijker. In de app van Mijn Burgerprofiel kan de burger een melding doen op basis van zijn locatie en kan hij eenvoudig foto's toevoegen. De melding wordt automatisch doorgestuurd naar de juiste wegbeheerder.

De automatische dispatching is in ieders voordeel. De burger hoeft zijn hoofd ook niet te breken over wie de weg of het fietspad beheert, de applicatie dispatcht net zoals het Meldpunt automatisch meldingen naar de juiste wegbeheerder, dus ook naar steden en gemeenten.

Het is dus duidelijk dat deze samenwerking voor alle partijen voordelen oplevert: de burger kan nu via een app meldingen doen, de lokale besturen hoeven geen meldingen meer per mail aan de Klantendienst te bezorgen en AWW krijgt er een extra kanaal bij om op digitale en snelle wijze meldingen, klachten en suggesties door te geven over de Vlaamse wegen.

In de toekomst wordt de integratie verder geoptimaliseerd. Zo is het voor de burger van belang automatisch statussen te ontvangen van de fase van behandeling van de melding. Dat kan momenteel nog niet via MBP.

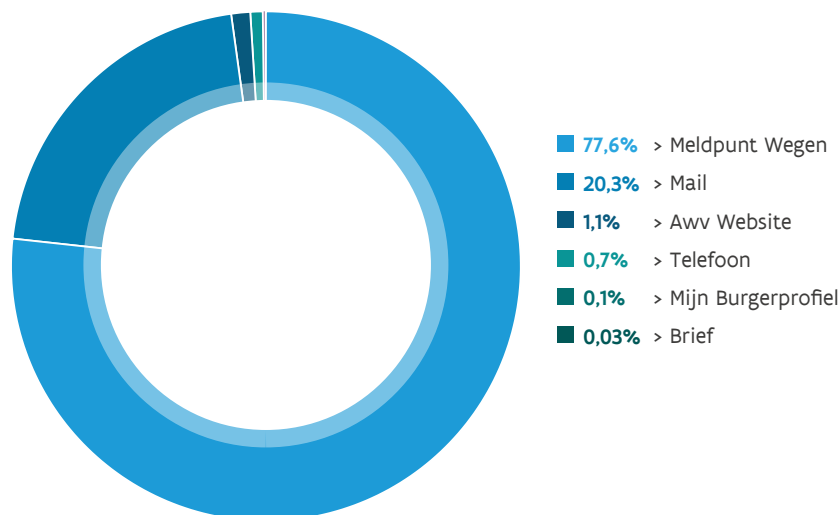
Het hele verhaal van de integratie is ook een stap vooruit in de **digitalisering** van de Vlaamse overheid. Met Mijn Burgerprofiel streeft AWW er samen met alle Vlaamse en lokale overheden naar dat de burger alle zaken met de overheid op één plek kan beheren. Meldingen van burgers zijn erg waardevol, omdat ze wegbeheerders extra informatie geven over mogelijke problemen op de weg. Bovendien kan er snel worden ingespeeld op defecten. En tot slot is het de bedoeling dat mensen op een eenvoudige wijze een vraag kunnen stellen aan wegbeheerders.

In 2024 wordt verder overleg opgezet tussen Digitaal Vlaanderen en de Klantendienst van AWW om meldingen van burgers over de wegen nog beter te laten doorstromen. Verschillende lokale besturen en de VVSG stelden de vraag om meldingen bij AWW die voor hen bedoeld zijn rechtstreeks in hun backoffice systemen te ontvangen in plaats van via mail. De huidige manier van werken genereert een extra werklust voor de lokale besturen. Maar die extra werklust situeert zich ook in de andere richting wanneer lokale besturen aan de Klantendienst meldingen doormailen. Verdergaan in de samenwerking kan alle partners ten goede komen en er zal dan ook na een startoverleg een toelichting volgen in de **Werkgroep Interbestuurlijk Samenwerken**. Deze werkgroep valt onder het stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid en staat in voor een gedragen afsprakenkader dat de spelregels creëert voor toekomstige interbestuurlijke digitaliseringsprojecten. Er zetelen onder andere vertegenwoordigers in van alle lokale besturen. Het doel van de werkgroep is om projecten met een impact op lokale besturen in een vroeg genoeg stadium toe te lichten.

## 2.4 TOEGANKELIJKHEID VAN DE KLANTENDIENST

### 2.4.1 Hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV

Figuur 2: hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV



*In 2023 kwam 78 % van alle meldingen binnen via het Meldpunt Wegen. 20 % bereikte de Klantendienst via mail.*

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

In 2023 streefde de Klantendienst met succes naar een verlaging van het aandeel meldingen via mail. Daar waar in 2022 nog 25 % van alle klantenreacties via mail aan ons werd bezorgd, daalde dat aandeel in 2023 naar 20 %.

Het opzet blijft zo veel mogelijk toe te leiden naar het Meldpunt Wegen. Maar meldingen via mail kunnen niet direct uitgesloten worden, aangezien de lokale besturen dit kanaal gebruiken om meldingen van hun burgers aan AWV door te geven. De hierboven beschreven integratie van het Meldpunt in de app van Mijn Burgerprofiel kan hier in 2024 verandering in brengen.

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.

## 2.4.2 De mogelijke digitale kanalen

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

### Meldpunt Wegen

In 2023 kwam 78 % van de meldingen binnen via het Meldpunt Wegen. Dat is een forse stijging ten opzichte van 2022 (62 %). Dit komt onder meer door het weghalen van het contactformulier op de AWV website. Deze klanten hebben in 2023 de weg gevonden naar het Meldpunt.

Via het Meldpunt Wegen komt het merendeel van de meldingen binnen bij de Klantendienst. Dit kanaal heeft als groot voordeel dat burgers de locatie van hun melding kunnen ingeven.

- Gaat het om een weg in beheer van AWV? Dan zal de burger eerst een aantal veelgestelde vragen te zien krijgen. Is deze informatie onvoldoende dan kan hij de melding verder afronden en komt de melding bij de Klantendienst terecht.
- Gaat het om een weg in beheer van een lokaal bestuur? Dan zal de burger onmiddellijk alle informatie kunnen ingeven en wordt de melding vervolgens automatisch bezorgd aan de desbetreffende gemeente of stad.

De kaart die gebruikers op het Meldpunt Wegen gebruiken om hun locatie aan te duiden bevat vandaag geen extra informatie. Bovendien is ze niet altijd gemakkelijk hanteerbaar om een precieze locatie mee te geven.

Dat wil de Klantendienst samen met het team van ontwikkelaars in 2024 veranderen. Zo zal de kaart interactiever worden. Burgers zullen in de toekomst ook andere meldingen kunnen terugvinden op de kaart. Zo zullen ze kunnen zien of er op de aangeduide locatie vroeger al een melding is gedaan. Is dat het geval dan krijgen ze de boodschap dat de Klantendienst op de hoogte is van dat probleem en dat er aan een oplossing wordt gewerkt.

De analyse om deze kaart te ontwikkelen werd in 2023 afgerond. De implementatie staat in 2024 op de agenda.

### Mijn Burgerprofiel

De integratie van het Meldpunt Wegen in Mijn Burgerprofiel werd hierboven al uitgebreid beschreven. Bij vroegere klantenbevragingen kwam het feit dat het Meldpunt een website is en geen app regelmatig naar voor als minpunt. Dankzij de integratie is daar nu een oplossing voor gevonden. Wel zijn zowel AWV als Digitaal Vlaanderen zich ervan bewust dat er verder gewerkt moet worden aan de optimalisatie van dit kanaal. In de toekomst moet de burger ook binnen MBP zijn melding kunnen opvolgen.

### Contactformulier

Begin 2023 werd het contactformulier op de website offline gehaald. Het formulier zorgde voor verwarring bij de burger en bood geen extra voordelen. Zo was er geen locatiebepaling mogelijk en kon de burger geen bijlagen toevoegen. Op de website werd tegelijkertijd ook extra aandacht besteed aan het promoten van het Meldpunt.

## Mails

In 2023 kwam 20 % van de meldingen per mail binnen. Dat is een daling met 5 % ten opzichte van 2022 (25 %). De mails die bij de Klantendienst binnenkomen zijn doorgestuurde mails van onze partners en burgers die het mailadres van de Klantendienst al kennen.

In 2024 zal de Klantendienst inzetten op een verdere daling van het aantal mails. Mails die binnenkomen bij de Klantendienst moeten namelijk manueel ingevoerd worden in het systeem. Dit zorgt voor een verhoging van de werklust.

### **2.4.3 Telefonische bereikbaarheid via 1700**

De collega's van 1700 blijven de Klantendienst ondersteunen door het opvangen van de telefonische meldingen. Door halfjaarlijks samen te zitten wil de Klantendienst bekijken welke winsten hier nog geboekt kunnen worden. Zo willen we onder meer nagaan welke scripts eventueel nog ontbreken.

In augustus 2023 werd de samenwerking met 1700 voor extra ondersteuning van het team stopgezet. De Klantendienst heeft geen achterstand meer.

### **2.4.4 Bereikbaarheid via mail**

Een doelstelling in 2023 was het aandeel meldingen via mail te verlagen ten voordele van het Meldpunt Wegen. Mails brengen namelijk nogal wat manueel werk met zich mee, aangezien een medewerker alle data in de applicatie moet inbrengen.

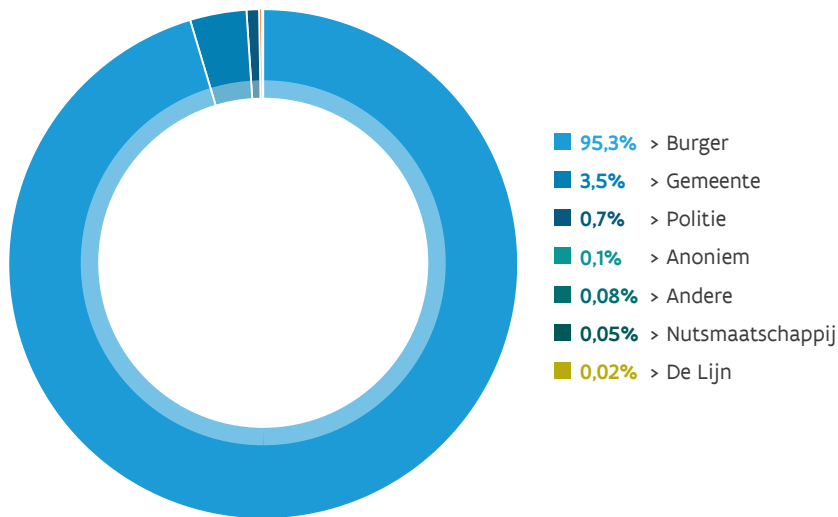
Eenzijds zijn er de lokale besturen die dit kanaal blijven gebruiken om meldingen van hun burgers door te geven aan AWW. Anderzijds zijn er ook andere partners die dit kanaal gebruiken, alhoewel het een te verwaarlozen aandeel is van het totaal aantal mails.

Wat betreft de steden en gemeenten is er hard gewerkt aan een duidelijke procedure om meldingen van burgers door te geven maar ook om hun eigen meldingen door te geven. Onder andere door overleg met een aantal lokale besturen maar ook na de roadshow binnen elke provincie werd een en ander duidelijk gesteld.

De Klantendienst blijft streven naar een verdere daling van het aantal meldingen per mail. De integratie van het Meldpunt in Mijn Burgerprofiel in december 2023 zal hierin hopelijk een rol spelen. Lokale besturen die een eigen app hebben in Mijn Burgerprofiel kunnen hun inwoners aansporen al hun meldingen te doen via die app. Gaat het over wegen, dan komt de melding terecht in de applicatie van Klachten & Meldingen en wordt ze automatisch gedispacht naar de juiste wegbeheerder. Ongetwijfeld is dit een win-win voor alle betrokken partijen. 2024 wordt dan ook het jaar om volop in te zetten op het promoten van het gebruik van Mijn Burgerprofiel bij de lokale besturen voor het doorgeven van meldingen over alle wegen in Vlaanderen.

### 2.4.5 Wie zijn de klanten

Figuur 3: wie neemt contact op



95 % van de melders zijn burgers. Het Meldpunt werd ook opgezet ten behoeve van deze doelgroep.

De cijfers geven weer dat het Meldpunt Wegen wel degelijk de juiste doelgroep bereikt.

Er is in 2023 hard gewerkt aan het informeren van de partners om deze applicatie niet te gebruiken voor hun eigen meldingen aan AWV. Het aandeel daalde van 6 naar 5 %.

De roadshow naar alle lokale besturen toe die in 2023 door AWV werd georganiseerd, wierp zijn vruchten af. Aan de steden en gemeenten werd gevraagd de burger zo veel mogelijk door te sturen naar het Meldpunt Wegen maar ook hun eigen meldingen niet in te geven in het Meldpunt maar rechtstreeks bij hun contacten bij AWV aan te kaarten. Deze inspanning loonde: waar de gemeenten als een van de partners in 2022 nog 5 % van het aantal meldingen deed, daalde dat aandeel in 2023 naar 3,5 %.

In 2024 zal ook volop ingezet worden op de nodige contacten met de lokale besturen om de burger toe te leiden naar hetzij Mijn Burgerprofiel, hetzij het Meldpunt Wegen.

Het team wijst de partners ook bij elk verkeerdelijk gebruik van het Meldpunt op hoe ze wel hun meldingen kunnen doorgeven.



## 2.5 HET BELANG VAN DE AWV-COMMUNICATIE VOOR DE KLANTDIENST

### 2.5.1 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 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 doorverwijzen 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. In 2023 werd daarvoor aan elke werfpagina een knop "Omwonenden" toegevoegd met specifieke informatie naar deze doelgroep toe. Het zal dan ook in 2024 de uitdaging zijn om alle informatie tot bij de omwonenden te brengen via de website en nieuwsbrieven.

### De invloed van communicatie op de Klantendienst

Met onderstaande voorbeelden wordt duidelijk wat de impact van communicatie kan zijn.

#### Voorbeelden

*"Er is al een hele tijd totaal geen straatverlichting langs de N12 in Wijnegem dorp waar ik zeer geregeld langs fiets. Ik hoop dat dit zeer snel wordt rechtgezet . Dank en vriendelijke groeten"*

Langs de Turnhoutsebaan in Wijnegem werd een storing van de wegverlichting vastgesteld. De communicatiedienst bracht ons hiervan op de hoogte en leverde de nodige informatie aan. Zo konden we snel inspelen op de meldingen en kregen alle melderders een duidelijk standaardantwoord.

We hadden daardoor niet noodzakelijk minder meldingen, maar wel meteen een goed plan van aanpak.

—

*"Vandaag zijn de werken aan Meerdaalboslaan gestart. Met een verkeerschaos tot gevolg, zowel op expressweg als op E40 komende van Brussel of Luik. Vanavond zelfde scenario. 50 min vanuit Interleuvenlaan, tot aan uitrit UCLL. Gaat er hier nog actie ondernomen worden. Op E40 staan we letterlijk stil vanop de pechstrook wat voor gevaarlijke situatie zorgt. Collega's hebben er vanmorgen 2 u over gedaan (wat hen normaal 30 min kost). Hopelijk herbekijken jullie dit."*

De werken aan het industrieterrein in Leuven zorgden voor zware files. Hier kwamen een vijftigtal meldingen over binnen bij de Klantendienst, waarvan we een aantal als klacht beschouwden. Na een herziening van de verkeerslichten verliep het verkeer opnieuw vlotter. De meldingen die als klacht waren geregistreerd, beschouwden we daardoor ook als dossiers met een verzoening.

*“Ik moet vaststellen dat op de E313 tussen Ham en Lummen langs beide kanten er langsgroeven in het wegdek zijn aangebracht. Dit is zeer storend voor de wegligging. Zelfs bij droog weer maar bij regen is het nog gevaarlijker. Het water blijft op het wegdek liggen wat de baanvastheid niet bevordert plus in het donker dat water de lichten van achterliggers weerspiegelt en zo verblindt. Wat gaat dat water op het wegdek doen bij vorst? Ik en andere weggebruikers stellen zich vragen bij deze langsgroeven. Is het de bedoeling dat het wegdek zo blijft of is het een tijdelijke ingreep?”*

In 2023 werden er, na eerder al op de Antwerpse ring, op meerdere locaties groeven in het wegdek geslepen. Dit gebeurde onder meer langs de E313 in Ham. Ook in 2023 bleven motorrijders bezorgd over de stroefheid van het wegdek. Ze geven aan minder grip te hebben op de weg. Dit blijkt enkel een gevoel te zijn. Het heeft te maken met het bandprofiel van het voertuig en bijgevolg de interactie tussen de autoband en de groeven.

Om op deze meldingen in te spelen, werd ook op de website extra informatie opgenomen. Hiernaar verwijst de Klantendienst telkens er een vraag komt over dit onderwerp.

### **2.5.2 Sociale media**

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

Het kanaal is ideaal om campagnes te verspreiden maar kan ook door andere organisaties worden gebruikt om het Meldpunt in de kijker te zetten. Zo riep in 2023 bijvoorbeeld de Fietsersbond op om meldingen te doen over de fietspaden via het Meldpunt Wegen.

### **2.5.3 Samenwerking met de communicatiediensten van de lokale besturen**

Vooraf bij wegenwerken kunnen lokale besturen een grote rol spelen in het doorgeven van informatie aan de burger.

De regiomanagers van AWV spelen een beslissende rol in de relatie met de lokale besturen. Zij fungeren nu al als doorgeefluik voor heel wat informatie in beide richtingen.

Sinds begin december kan iedereen ook via de app Mijn Burgerprofiel meldingen over de wegen doorgeven. Ook hier kunnen de lokale overheden een grote rol spelen in de bekendmaking. In 2024 wordt verder gekeken hoe via de VVSG of via Kortom in te zetten op nog meer communicatie naar de doelgroep toe.

## 2.6 DE WERKING VAN DE KLANTDIENST

### 2.6.1 Behandeling van de klantenreacties

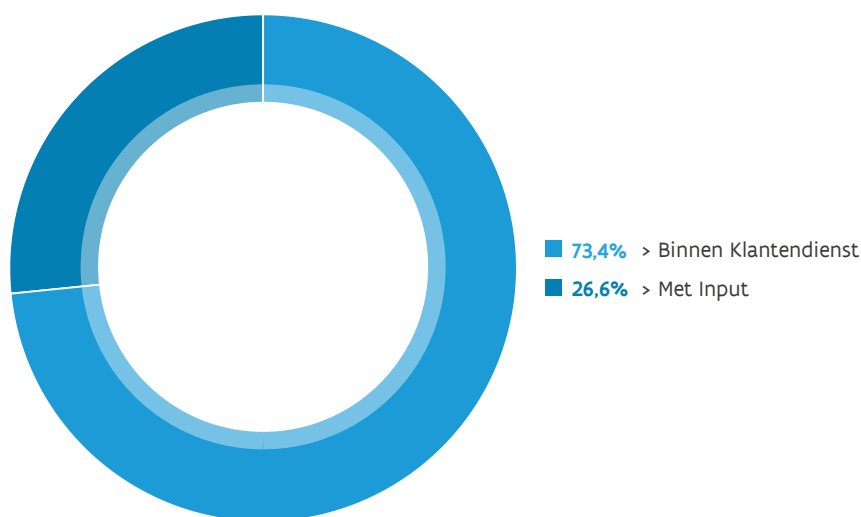
#### 2.6.1.1 Uitgebreide analyse

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 wegtoezichter, 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.
- 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 4: verwerking dossiers binnen de Klantendienst en met input



73 % van alle vragen, meldingen en klachten werd in 2023 door de Klantendienst zelf beantwoord. Dat wil zeggen dat de nodige informatie kon worden meegegeven zonder verplichte input vanuit de collega's binnen AWW. In 27 % van de gevallen was input van die collega's onontbeerlijk om enig antwoord aan de burger te kunnen bezorgen.

De Klantendienst nam zich voor om in 2023 kritisch te kijken naar het antwoorden met standaardteksten. Het team wilde meer inhoudelijke kwaliteit afleveren in het beantwoorden van burgervragen. De Klantendienst slaagde erin ook deze doelstelling te verwezenlijken. Daar waar in 2022 nog 86 % van de meldingen werd afgesloten “binnen klantendienst” (waar m.a.w. een standaardantwoord werd verstuurd naar de burger), daalde dat naar 73 % in 2023. 27 % van de meldingen wordt dus beantwoord met een op maat geschreven reactie tegenover 14 % vorig jaar. Het spreekt voor zich dat een aangepast antwoord, dat geen algemeen standaardantwoord is, van betere kwaliteit is maar ook meer tijd vraagt.

### **2.6.1.2 Duidelijke antwoorden**

In 2023 kregen burgers in 73 % van de gevallen een standaardantwoord, al dan niet gevolgd door nazorg. Al deze standaardantwoorden zijn verzameld in een aparte applicatie die een rechtstreekse link heeft met de applicatie Klachten & Meldingen.

In elk geval was een van de doelstellingen in 2023 om het aantal standaardantwoorden naar burgers toe te doen dalen. Dit lukte. In 2022 maakten deze nog 86 % uit van het totaal aantal antwoorden.

Omdat we ook veel belang hechten aan de kwaliteit van deze antwoorden, werden alle standaardantwoorden in 2023 onderworpen aan de Heerlijk Helder toets. In 2024 gaat de Klantendienst hiermee verder aan de slag en zullen alle standaardantwoorden aangepast worden.

Voor de dossiers waar input van een collega onontbeerlijk is om een antwoord aan de burger te kunnen opmaken, werd vooral intern binnen het team verder gewerkt aan klantgericht schrijven.

De Klantendienst maakte ook in 2023 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.

### 2.6.1.3 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. De roadshow liep door in 2023. Alle districten maar ook alle afdelingen binnen AWV kregen een opfrissing van hoe zij best ook de opvolging in het systeem organiseren.

In de toekomst zullen ook proactief problemen doorgegeven worden 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 in op nazorg.

De burger krijgt 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.

#### Voorbeelden

*De verkeerslichten op Vierarmenkruispunt geven slechts zeer kort groen om rechtsaf te slaan. Hierdoor worden weggebruikers ongeduldig en gebeuren er bijna ongevallen. Zo was er een chauffeur die via de rijstrook rechtdoor rechts wilde afslaan.*

De verkeerslichten werden nagekeken door de collega's op het terrein. Bij nazicht was er een probleem met de trambeïnvloeding. De melder komt op deze informatie terug met de melding dat de situatie nog steeds niet opgelost is. Zo ziet de melder lege trams op en neer rijden. Ze hinderen zo het verkeer.

De Klantendienst vernam enkele dagen later dat er een nieuwe aanpassing gebeurde aan de verkeerslichten. Hierdoor zijn de groentijden terug zoals voor de problemen. De melder werd geïnformeerd, is tevreden en bedankt de Klantendienst om haar op de hoogte te houden.

*Langs de gewestweg werd een veiligheidsmaaibeurt uitgevoerd. De melder zag dit en merkte op dat het middeneiland niet mee werd gemaaid. Daarnaast uit de melder ook haar bezorgdheid over de zichtbaarheid op het nabijgelegen kruispunt en een put aan de woning die trillingen geeft.*

De Klantendienst liet de melder weten de bezorgdheden door te geven aan de wegentoezichter ter controle. Er werd ook meer informatie over het bermbeheer meegegeven alsook de manier waarop we onze wegen controleren en onderhouden.

De wegentoezichter ging ter plaatse en luisterde naar de bezorgdheden van de melder. Er werd aangegeven wanneer de volgende maaibeurt zou plaatsvinden en de toezichter maakte een vaststelling om de put te herstellen ter hoogte van de woning. De zichtbaarheid op het kruispunt bleek bij controle ruim voldoende.

*“Ik was vanmorgen blij op te merken dat de verlichtingspalen werken! Fantastisch hoe snel dat u dit in orde heeft gebracht!*

*Ook wat betreft het snoeien van de takken heeft u al een actieplan gerealiseerd. Super gedaan en u verdient een pluim op uw hoed.”*

*“Bij deze wil ik jullie bedanken voor de snelle actie. De lichten branden ondertussen terug.”*

*“Maar ik ben zeer blij dat jullie het probleem zo snel hebben opgelost, waarvoor hartelijk dank. Een appreciatie mag ook gemeld worden.”*

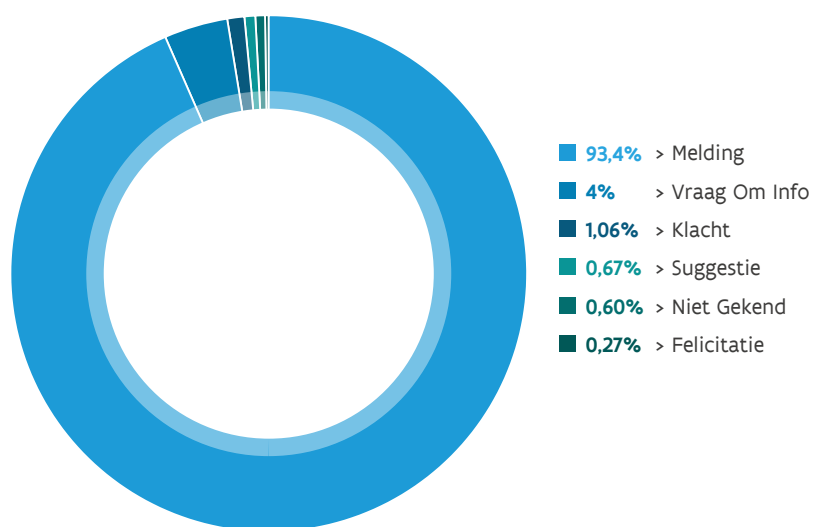
## 2.6.2 Groeien naar bemiddelingsgericht werken

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

### 2.6.2.1 Klachten

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

Figuur 5: aantal klachten tegenover meldingen



*Klachten maakten in 2023 1,1 % uit van het geheel aantal klantenreacties. Ook in 2023 zien we dus een verdere daling van het aantal klachten. In 2021 werd nog 3,2 % gecategoriseerd als klacht, in 2022 1,7 %.*

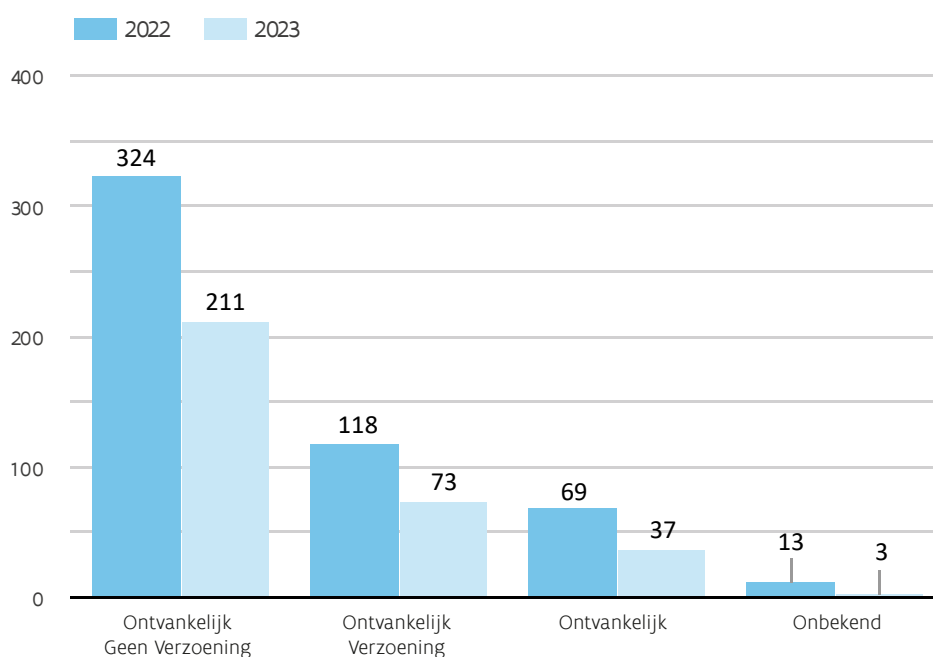
In 2022 zocht AWV voor het dalen van het aantal klachten reeds een mogelijke verklaring in het aanbieden van nazorg. Daar waar deze nazorg pas volop opgestart werd in het tweede deel van 2022 werd dit toegepast over het volledige jaar 2023. Dit kan een mogelijke verklaring zijn.

Ook de tijdigheid in het beantwoorden van meldingen ging er in 2023 spectaculair op vooruit. Dit speelt ongetwijfeld ook een rol, net als het aanbieden van meer op maat geschreven antwoorden zoals hierboven vermeld.

### 2.6.2.2 Verzoeningen

Een klacht mondt in bepaalde gevallen uit in een verzoening. Een verzoening is 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 ondernomen zou hebben zonder het klachtendossier.

Figuur 6: aantal verzoeningen in klachtendossiers



*In 2023 werd op een totaal van 284 ontvankelijke klachten in 73 gevallen een verzoening bereikt. Dat is in 25,7 % van het totaal wat zo goed als een status quo is tegenover in 2022, toen een percentage van 25,5 % werd gehaald.*

Er wordt ingezet op verzoening maar voor vele ingrepen die aan de wens van de klager (al dan niet gedeeltelijk) tegemoet zouden komen, is er geen budget. Er is met andere woorden een grens aan de middelen om bepaalde problemen op te lossen. Enkel wanneer er voldoende budget zou zijn, kan het aandeel verzoeningen substantieel gaan stijgen.

Bepaalde dossiers worden ook besproken met de Vlaamse Ombudsdienst. Ook op die manier kunnen dossiers soms uit het slop raken en tot tevredenheid van alle partijen worden opgelost.



**Voorbeelden**

Een fietspad werd na werken niet opnieuw in kleur gemarkeerd. Na de vraag dit opnieuw te markeren, werd eerst een negatief antwoord gegeven. Bij verdere contactname door de melder werd ingegaan op zijn vraag.

Langs de N444 Hundelgemsesteenweg in Merelbeke werden het voorbije jaar enkele betonplaten lokaal vervangen. Omdat de werken klaar moesten zijn voor de start van het nieuwe schooljaar werd beslist om prioriteit te geven aan de allerslechtste stukken. Hierdoor werd de betonplaat ter hoogte van de woning van deze melder helaas niet meegenomen.

De omwonende was hier niet tevreden mee en gaf aan ernstige hinder te ondervinden door de betonplaat. Na overleg tussen het district en de gemeente kon er een extra fase toegevoegd worden aan de werken. Hierdoor werd de betonplaat ter hoogte van de woning van de melder alsnog meegenomen bij de werken.

## 2.7 KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK MELDPUNT WEGEN

De Klantendienst voerde in 2023 een bevraging uit bij zijn klanten, de burgers. De bevraging polste naar de tevredenheid over de werking en naar waar verbetering mogelijk is.

De bevraging werd uitgestuurd naar 1.413 burgers die tussen 17 april en 17 mei 2023 een antwoord ontvingen van de Klantendienst. 267 respondenten (19 %) vulden de enquête in.

### Hoge tevredenheid over gebruik Meldpunt en snelheid

Uit de enquête blijkt dat 64 % van de bevroagden tevreden tot zeer tevreden is over de snelheid waarmee ze een antwoord kregen. Tellen we daar ook de respondenten bij die neutraal hebben aangeduid, komen we zelfs op een percentage van 81 %.

Ook de tevredenheid over het Meldpunt Wegen ligt erg hoog. 79 % van de respondenten is tevreden of zeer tevreden. In de bevraging werd ook gevraagd naar verbeteringen voor het meldpunt. Enkele voorstellen werden intussen uitgevoerd. Met andere gaat de Klantendienst verder aan de slag.

Zo werd gesuggereerd dat een app handig zou zijn of een andere manier om eenvoudiger meldingen door te geven. De integratie van het Meldpunt Wegen in de app van Mijn Burgerprofiel begin december 2023 komt hieraan reeds tegemoet. Burgers kunnen nu ook meldingen doen via deze app.

De respondenten stuurden ook aan op een duidelijke kaart met meer opties. In 2023 werkten we hier al aan en de analyse voor het gebruik van een interactieve kaart ligt klaar. In 2024 volgt de implementatie van deze kaart in het Meldpunt Wegen.

### Duidelijkheid en oplossing kunnen nog beter

In de bevraging werd gevraagd of burgers vinden dat het antwoord op hun vraag duidelijk was. Hieruit blijkt dat net geen 50 % van de bevroagden hierover tevreden is.

De complexiteit maakt het niet altijd gemakkelijk om een duidelijk antwoord te formuleren naar de burger toe. Toch hecht de klantendienst erg veel belang aan een helder taalgebruik. Alle standaardantwoorden van de klantendienst werden daarom in het najaar gescreend en herschreven in het kader van Heerlijk Helder.

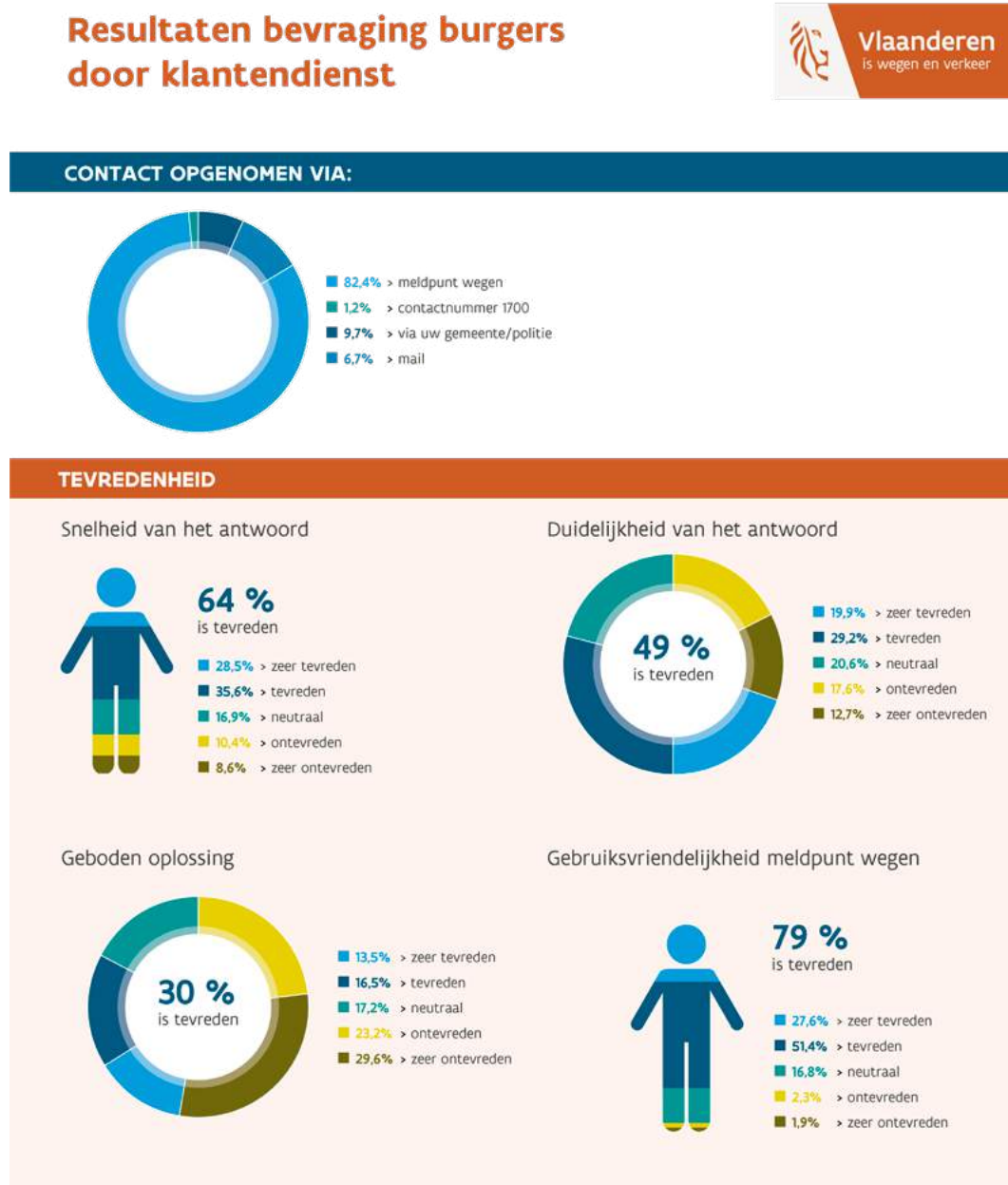
Uit de bevraging blijkt ook dat 30 % van de respondenten tevreden is over de geboden oplossing. Naast deze score geven burgers ook actiepunten mee naar de toekomst.

Zo is er de vraag naar een (snelle) oplossing. Een oplossing bieden in een dossier zal steeds een uitdaging blijven. De vraag naar investeringen is namelijk erg groot. Dit betekent dat er keuzes moeten worden gemaakt. We moeten steeds de moeilijke afweging maken tussen verschillende projecten en hierin prioriteiten stellen.

De bevroagden willen ook op de hoogte blijven van acties die AWV onderneemt om hun problemen aan te pakken. Via de nazorg zet de klantendienst hier sinds 2022 meer en meer op in. Ook in 2024 zal hier verder aan worden gewerkt.

Tot slot keert ook de vraag terug om sneller in te spelen op problemen (bvb. structureel onderhoud).

Figuur 7: klantentevredenheidsonderzoek Meldpunt Wegen



## 2.8 DE KLANTDIENST IN CIJFERS

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de belangrijkste cijfers over de werking van de Klantendienst voor 2023.

De Klantendienst startte eind 2022 met een maandelijks en driemaandijks rapport dat niet alleen maandelijks binnen de Klantendienst wordt besproken maar ook bezorgd wordt aan de administrateur-generaal. De cijfers ontstaan uit een wisselwerking tussen enerzijds de organisatie en anderzijds de burger. De Klantendienst speelt hier een belangrijke rol als doorgeefluik. In de tweede helft van 2023 werd dan ook een structurele manier van rapporteren opgestart naar de Directieraad van AWV. Driemaandijks worden niet alleen de belangrijkste cijfers meegegeven in een rapport maar wordt ook gewezen op eventuele pijnpunten. De knelpunten worden bovendien ook regionaal bekeken.

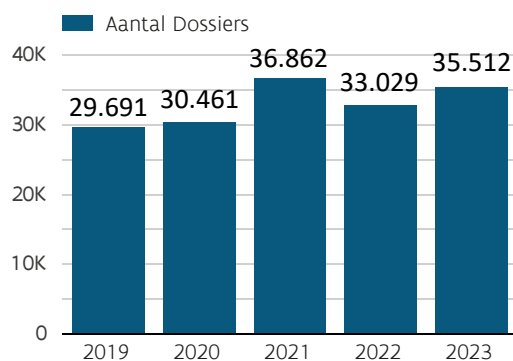
Binnen de applicatie bestaat een systeem van tagging. In 2024 is het de bedoeling ook een overzicht van deze tags mee te geven in het kwartaalrapport.

Met deze rapportering wil de Klantendienst zijn rol spelen in een meer strategisch gestuurde beleidsvorming.

### 2.8.1 Dossiers

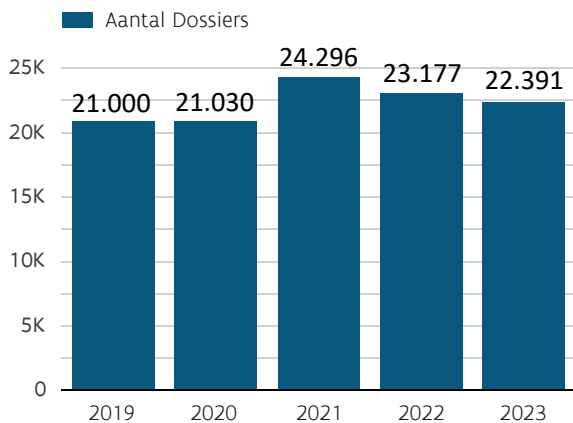
Telkens een klant een melding doet, wordt een nieuw dossier geopend. Elk dossier creëert dan ook minstens één klantenreactie. Wanneer de klant echter in een dossier terugkomt, wordt dit als een nieuwe klantenreactie gezien. Een dossier kan met andere woorden meerdere klantenreacties bevatten.

Figuur 8: totaal aantal dossiers, ontvangen door de Klantendienst



In 2023 is er een stijging van het aantal dossiers (7,5 %) tegenover 2022.

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



In 2023 is er een lichte daling (3,5 %) te zien in het aantal afgesloten dossiers dat voor AWV bestemd was.

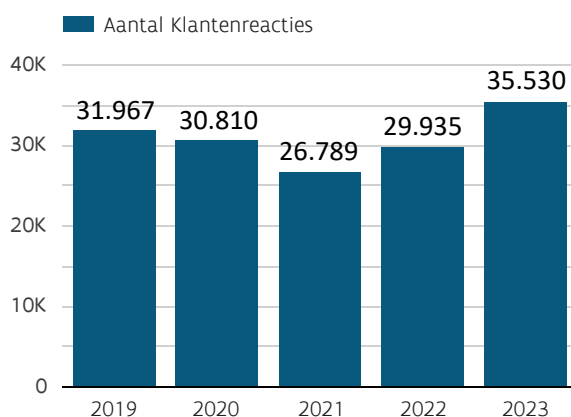
Het aantal klantenreacties geeft een iets juister beeld over de werking van en de werkdruk bij de Klantendienst.

### 2.8.2 Klantenreacties

Een klantenreactie is elke actie (dus bericht) van de klant in een bepaald dossier. Zo kan een dossier 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

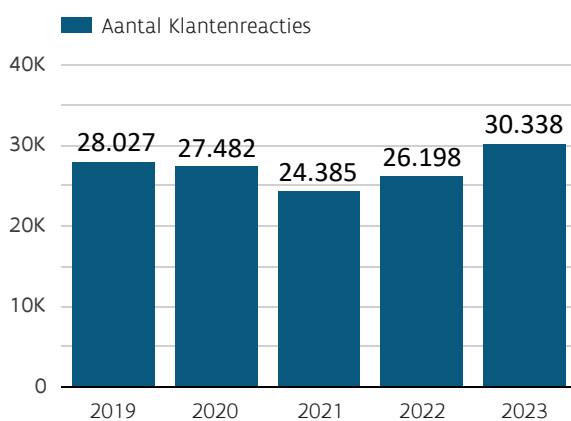


De Klantendienst verwerkte 35.530 klantenreacties in 2023. Dat is een stijging met 19 % tegenover 2022.

Het totaal aantal klantenreacties bevat ook de meldingen en klachten voor de partners. Dat zijn bijvoorbeeld vragen die eigenlijk voor een lokaal bestuur bestemd waren 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 werden.

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



*Voor het tweede jaar op rij is er een opvallende stijging in het aantal klantenreacties bestemd voor AWV. Ten opzichte van 2022 betreft het een stijging van 16 %.*

*Van de 35.530 klantenreacties afgesloten in 2023 waren er 30.338 ofwel 85 % bestemd voor AWV.*

Het is duidelijk dat de stijging van het aantal meldingen over de staat van de weg hier een grote rol speelt.

### 2.8.3 Antwoordtermijnen

De Klantendienst startte 2023 met een schone lei. Daar waar 2021 en 2022 jaren waren waarin nogal wat achterstand be- of ontstond en waarin de dienst niet voltallig was, kon het team op volle toeren draaien in 2023.

Dat uit zich heel duidelijk in de cijfers over de antwoordtermijnen en over de tijdigheid bij het beantwoorden van vragen, meldingen en klachten.

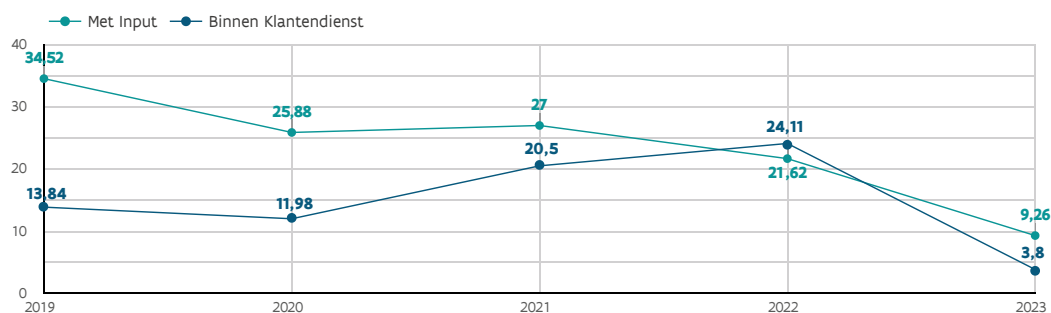
De Klantendienst bouwde in 2023 op geen enkel moment achterstand op. Zo goed als alle meldingen werden aangepakt - daarom niet opgelost - op dag één.

Voor het tijdig beantwoorden van meldingen blijft de Klantendienst natuurlijk 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 een van. Hier werd zwaar op ingezet in 2023. Na het invoeren van de knop 'Geen input' in 2022, kreeg de Klantendienst zicht op de dossiers waarin het team, na een herinnering, geen input ontvangt. Om het belang van input geven te benadrukken ging de Klantendienst langs in alle districten en afdelingen. Op de grafiek is dan ook te zien dat dit een positief effect had op het aantal afgesloten dossiers zonder input.

Eind 2023 zien we helaas een stijging in het aantal dossiers met geen input. De Klantendienst zal daarom ook in 2024 blijven inzetten op het belang van tijdige en goede input. Want ook de kwaliteit van de input speelt een grote rol. Indien deze niet bruikbaar is of geen antwoord geeft op alle vragen, duurt het een stuk langer om een kwaliteitsvol antwoord te kunnen versturen.

In de driemaandelijke rapportage aan de Directieraad is ook een rubriek opgenomen waarin de Klantendienst aangeeft waar er zich problemen voordoen met het tijdig geven van de nodige input.

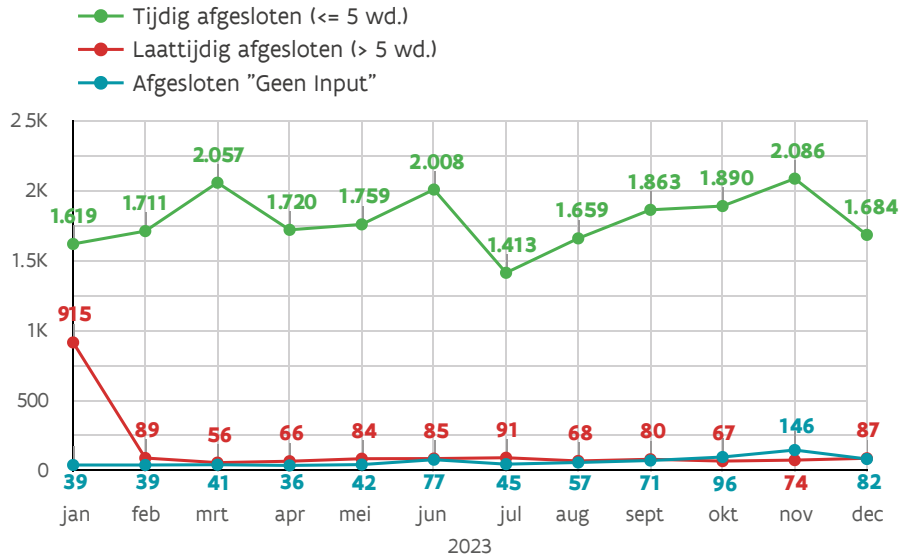
Figuur 12: termijn openstaande dossiers in aantal werkdagen



*In 2023 stonden de dossiers die afgehandeld werden binnen de Klantendienst gemiddeld 4 werkdagen open. Dossiers die input vereisten stonden gemiddeld 9 werkdagen open. In 2022 was dat nog respectievelijk 24 werkdagen en 22 werkdagen.*

Er is dus in 2023 een spectaculaire daling te zien in hoeveel werkdagen een dossier gemiddeld open staat. Daar waar het gemiddelde in 2022 bij beiden boven de intern afgesproken behandeltermijn viel, bevinden de gemiddelden zich nu binnen een veilige marge wat betreft die termijnen.

Figuur 13: tijdigheid doorheen het jaar

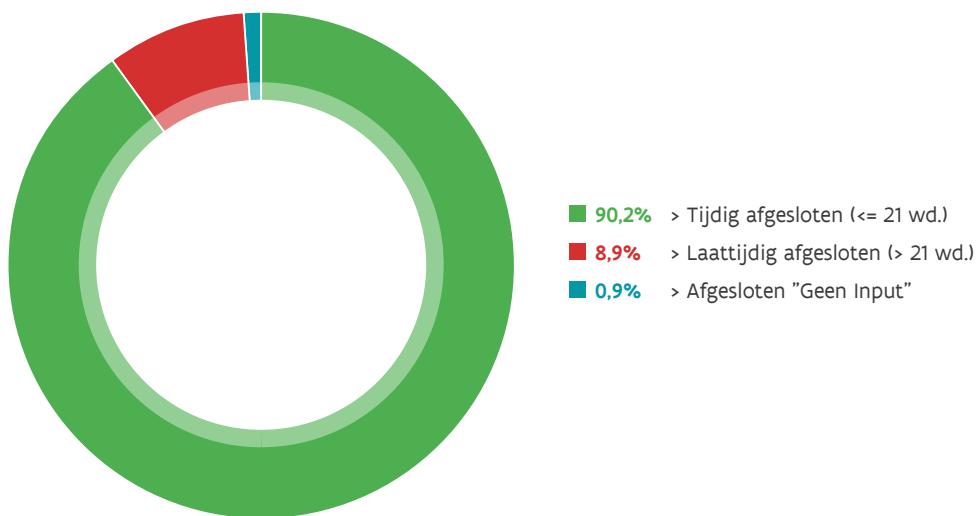


De Klantendienst werkte zo goed als alle dossiers tijdig af in 2023. Zelfs in de drukste maanden slaagde het team erin het percentage even hoog te houden.

Het effect van de invoering van de knop 'Geen input' en de campagne die de Klantendienst hierrond voerde met de roadshow naar alle districten en afdelingen was een beetje uitgewerkt tegen het einde van 2023. Er is een stijging te zien in het aantal dossiers dat werd afgesloten met "Geen input".

In januari is er een piek te zien in het aantal laattijdig afgesloten dossiers. Dit is echter een logisch gevolg van het verplicht verlof tussen kerst en nieuw.

Figuur 14: tijdigheid verwerking binnen Klantendienst

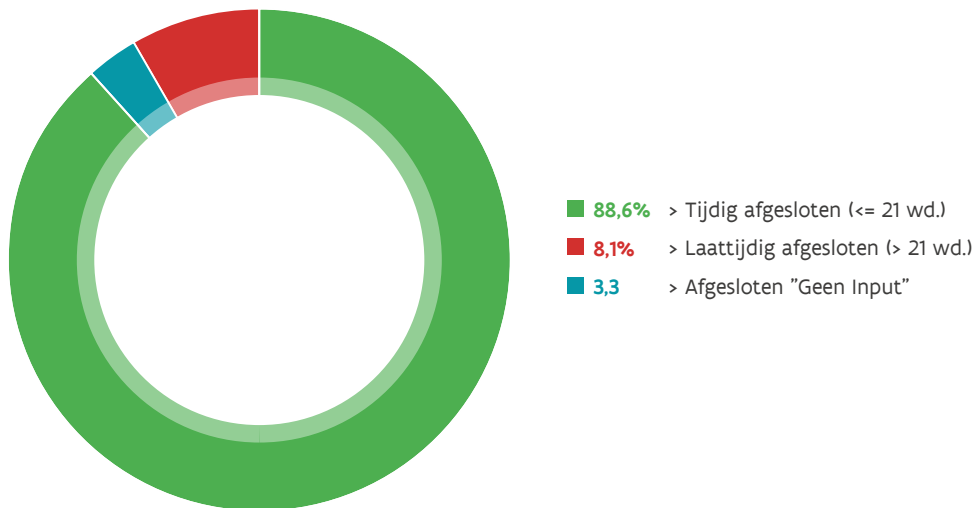


De tijdigheid van dossiers die de Klantendienst in 2023 met een standaardantwoord afhandelde, steeg van 64 % in 2022 naar 90 % in 2023.



Het gaat hier om een spectaculaire stijging van de gemiddelde tijdigheid van antwoorden op enkel dossiers die afgesloten werden binnen de Klantendienst en waar dus gebruik werd gemaakt van een standaardantwoord.

Figuur 15: tijdigheid dossiers met input



Over het gehele jaar 2023 werd 89 % van de dossiers met input *tijdig afgesloten* tegenover 80 % in 2022. 3 % van deze dossiers werd afgesloten met als reden "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. In 2023 werd 8 % afgesloten met als reden "Geen input", een verdubbeling van 2022. In 2022 werd deze methode van afsluiten pas ingevoerd in de tweede helft van het jaar. Daar waar eind 2022 en in de eerste negen maanden van 2023 een verbetering merkbaar was (met als vermoeden het effect van de roadshows), vond er in de laatste maanden van 2023 terug een stijging plaats van deze dossiers. Blijvende aandacht is dus geboden en een opfrissing aan alle collega's in het voorjaar van 2024 dringt zich op.

## 2.8.4 Categorisering van de klantenreacties

De Klantendienst kent aan elk dossier een of meerdere knelpunten toe, afhankelijk van de inhoud van de melding of klacht. Deze knelpunten maken op hun beurt deel uit van een aantal hoofdcategorieën.

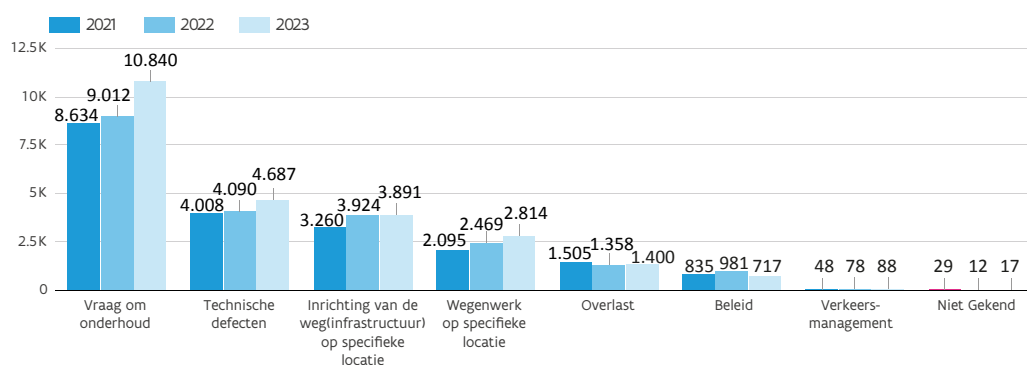
In dit deel volgt een inzicht in welke categorieën en knelpunten klanten problemen aankaarten.

### 2.8.4.1 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 16: onderverdeling in hoofdcategorieën



Ook in 2023 werd de rangorde van de hoofdcategorieën behouden. De vraag om onderhoud bleef met 47 % veruit het grootste deel uitmaken van alle meldingen. Bovendien is hier tegenover 2022 een stijging van 41 naar 47 % te zien. De volgende categorie zijn de technische defecten (20 %) en inrichting van de weg(infrastructuur) (17 %).

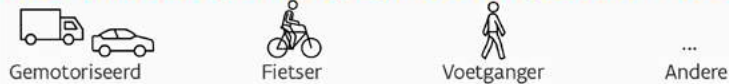
De stijging in de hoofdcategorie Vraag om onderhoud is niet min. Reeds tijdens de opvolging van de cijfers in de loop van 2023 werd duidelijk dat hier veel meer meldingen over waren. De verdere cijfers over de indeling van de hoofdcategorieën in knelpunten zal duidelijk maken waar deze stijging aan te wijten is.

De tweede grote hoofdcategorie is het oplossen van technische defecten, waaronder zowel de knelpunten verkeerslichten (defecten en inrichting ervan) als defecte verlichting vallen. Ook hier wordt verder op ingegaan in het volgende deel.

Figuur 17: indeling hoofdcategorieën in knelpunten

## KNELPUNTENLIJST 2023

Elke hoofdcategorie is op zijn beurt ingedeeld in verschillende knelpunten



### Vraag om onderhoud

- Staat
- Problemen met waterafvoer
- Beschadigingen aan signalisatie, straatmeubilair of veiligheidsinrichtingen
- Overgroeïende beplanting of onderhoud bermen
- Netheid
- Schademelding
- Andere

### Telkens gekoppeld aan type infrastructuur:

- Brug
- Tunnel
- Gewestweg
- Autosnelweg
- Fietspad
- Voetpad
- Parking
- Overige

### Technische defecten

- Openbare verlichting
- Verkeerslichten
- Andere elektromechanische installaties

### Overlast

- Sluipverkeer / Toename (zwaar) verkeer
- Geluids- en trillingshinder
- Strooien of ruimen
- Parkeerproblematiek
- Andere

### Verkeersmanagement

#### Twee subknelpunten:

- Incidenten, wegversperringen, files, ...
- Dynamische verkeersborden

### Wegenwerk op specifieke locatie

- Opmerkingen over keuzes bij wegenwerken
- Opmerkingen tijdens uitvoering rond werfsignalisatie en veiligheid
- Opmerkingen tijdens uitvoering rond hinder:
  - file
  - bereikbaarheid
  - verkeerslichten
- Communicatie / Informatie over wegenwerk
- Opmerkingen na uitvoering wegenwerken
- Schademelding
- Andere

### Inrichting van de weg(infrastructuur) op specifieke locatie

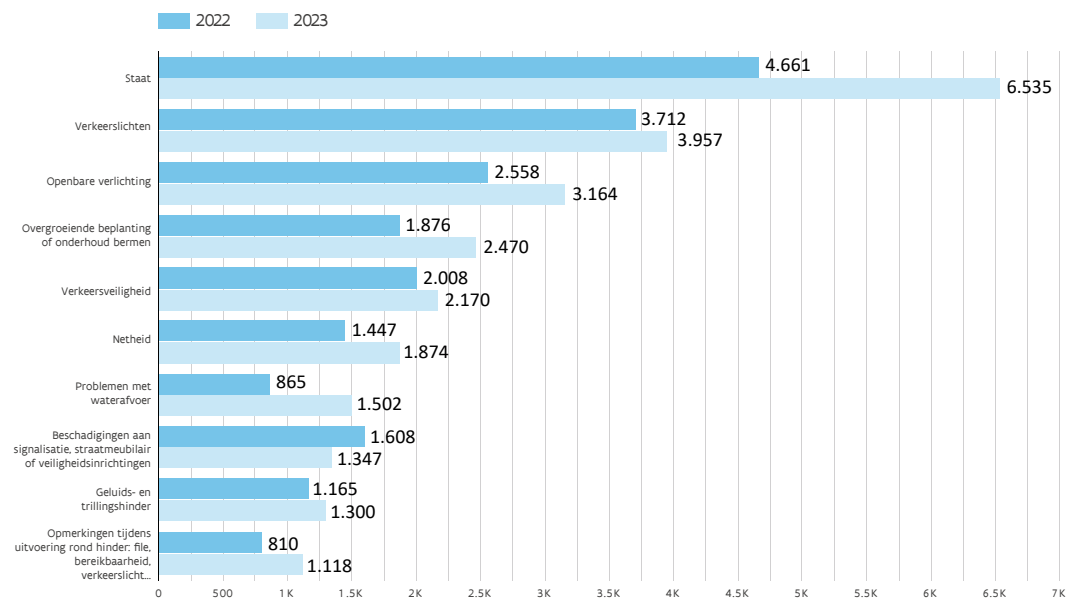
- Verkeersveiligheid
- Doorstroming (verkeersinfrastructuur)
- Aanpassing en controle snelheid
- Vergunningen / Onteigeningen / publiciteit / Aansluiting openbaar domein - privédomein
- Voetgangers- of fietsoversteekplaats
- Verkeerslichten
- Bewegwijzering
- Andere

### Beleid

- Verkeersveiligheid
- Natuur en milieu
  - hakhout
  - andere
- Winterdienst
- Communicatie
- FAST
- Studie / data / documenten
- (Samen)werken voor/met AWW
- Gedrag medewerker (in opdracht van) AWW
- Toepassing richtlijnen / wetgeving / wegcode
- Privacy
- Andere

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

Figuur 18: de top tien van de knelpunten



In de top 10 van de knelpunten zijn een paar opvallende wijzigingen in de cijfers waar te nemen. Vooral het knelpunt Staat van de weg springt in het oog met een aandeel van 26 % maar ook met een stijging van maar liefst 40 % tegenover 2022. Meldingen over verkeerslichten maken 16 % uit van de top 10, gevolgd door openbare verlichting met 12 %. Op de vierde plaats staat overgroeïende beplanting en onderhoud van bermen met 10 %. Dit knelpunt heeft verkeersveiligheid (8,5 %) naar de vijfde plaats verdrongen in 2023. Ook netheid stijgt in de lijst en komt met 7 % op de zesde plaats terecht. Problemen met waterafvoer maken 6 % uit van de top tien en dit item stijgt van de negende naar de zevende plaats in deze top tien. Tot slot sluiten beschadigingen aan signalisatie met 5 %, geluids- en trillingshinder met 5 % en hinder bij werken met 4,5 % de lijst af.

De top tien wordt ook in 2023 aangevoerd door de staat van de gewestwegen en de fietspaden. Dit knelpunt stijgt met 40 % en neemt dus een nog grotere plaats in in het totaal van de meldingen. Het was dan ook tijdens 2023 duidelijk voor het team dat er iets aan de hand was. Een veelheid aan meldingen ging over een aantal gewestwegen waar dringend een oplossing voor moet worden gevonden. Bij Het beeld van 2023 verder in dit rapport wordt de bezorgdheid over het onderhoud van de Vlaamse gewestwegen verder besproken.

Meldingen over verkeerslichten vormen nog steeds een van de grootste knelpunten, maar er is geen merkbare stijging te zien in het aantal meldingen in 2023. Die zien we echter wel bij meldingen over openbare verlichting. De stijging bedraagt 24 % en hier wordt verder op ingegaan bij Het beeld van 2023 in het deel over technische defecten.

Het knelpunt Beplanting en bermen kent ook een substantiële stijging van 32 %, net als netheid waar een stijging is te zien van 30 %.

Tot slot is de grootste stijging waar te nemen bij het knelpunt over de waterafvoer. Er is een opvallende stijging te zien van maar liefst 74 %.

Bij de Klantendienst leeft het vermoeden dat de stijging van meldingen over bepaalde thema's zoals netheid, beplanting en waterafvoer een link hebben met de ongewone weersomstandigheden afgelopen jaar. Zo was er in 2023 een heel late herfst waardoor een extra maaibeurt of veegbeurt wenselijk zou zijn geweest. Er waren ook heel wat klachten over bladval op voornamelijk de fietspaden. Er dient echter rekening gehouden te worden met de normfrequenties op vlak van onderhoud.

Het natte najaar zorgde dan weer voor heel wat meldingen over waterafvoer.

Trillings- en geluidshinder blijven een werkpunt, hier blijven meldingen over binnenkomen. Wel is er het besef dat deze klachten ook vaak worden veroorzaakt door de slechte staat van de weg. Het is dan ook de bedoeling de cijfers hierover in 2024 te gaan verfijnen.

Tot slot zijn er ook meer meldingen over de hinder bij wegenwerken. Hier wordt ook verder op ingegaan in Het beeld van 2023.

#### Voorbeelden

*"Er zijn 9 nieuwe woningen gecreëerd in X', dit gebouw ligt op minder dan 100 meter van de gewestweg, eerder 3-5 meter van de weg zelf."*

Deze melders wonen in een nieuwe verkaveling tegen een ringweg. Ze vragen aan AWV om geluidsschermen te plaatsen. Ze geven als argument dat er voldoende woningen staan en ze dicht tegen de weg liggen.

AWV ging niet in op de vraag naar geluidsschermen. Melders dienen zich te richten naar de betreffende stad of gemeente die de vergunning afleverde voor het project. Dit voorbeeld geeft aan dat steden en gemeenten de nodige aandacht moeten hebben voor onder andere de verplichte

opname van geluidswerende maatregelen bij het uitreiken van vergunningen voor woningen tegen snel- of ringwegen.

*“Er komt een nieuwe verkaveling van zeven percelen. Daar deze verkaveling niet veraf gelegen is van de autosnelweg hadden wij graag vernomen of er een mogelijkheid bestaat een geluidsmuur te voorzien om het wegverkeersgeluid te verminderen.”*

Ook in dit dossier komen melders bij AWV met de vraag naar geluidsschermen voor een nieuwe verkaveling tegen de snelweg. Ook hier gaat AWV momenteel niet in op de vraag naar schermen. Er is namelijk nog maar een bouwvergunning afgeleverd voor één woning. Hier heeft AWV ook aan de gemeente gevraagd om alert te zijn bij bouw aanvragen voor woningen tegen de snelweg.

Op het traject van de melder ligt het fietspad er gevaarlijk bij door de vallende bladeren. De autowegen daarentegen zouden wel net zijn. De melder komt enkele weken later terug met de melding dat er nog niet geveegd is. De melder geeft ook voorbeelden aan van locaties waar wel geveegd is. Door de bladeren kwam de melder ook ten val.



Het fietspad zou gevaarlijk glad zijn door vallende bladeren. De melder krijgt een standaardantwoord. De klantendienst geeft de melding meteen door aan de wegtoezichter. Er werd aan de aannemer gevraagd om de fietspaden zo snel mogelijk te vegen. De melder komt een maand later terug dat er helaas nog niet werd geveegd. Bij verdere navraag blijkt de aannemer geen gevolg te hebben gegeven aan de vraag om de fietspaden op de locatie voorrang te geven.

## 2.9 BLIJVEND WERKEN AAN VERBETERING

De Klantendienst blijft werken aan verbetering.

Structureel overleg over het gezamenlijk en eenvormig aanpakken van de problemen die via de klanten naar voren 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?

Het driemaandelijks rapport aan de Directieraad kan hierin ongetwijfeld een rol spelen. Maar ook vanuit de verschillende afdelingen zelf kan er misschien een kans worden gezien in het regelmatig opvragen van cijfers, waar ze dan verder mee aan de slag kunnen gaan.

Sensibilisering naar alle collega's toe over het belang van een performante klantenwerking is eveneens belangrijk. Duidelijke afspraken binnen de samenwerking over de diensten heen kunnen alleen maar bijdragen aan de optimalisatie van de werking. Elke klantendienstmedewerker werkt aan goede contacten met alle collega's op het terrein en ook in 2024 zal hier volop verder worden op ingezet.

Een constante monitoring van de applicatie en regelmatige aanpassingen kunnen de efficiëntie nog verhogen in combinatie met het constant opvolgen van de cijfers. In 2023 werd door het team van ontwikkelaars een aantal verbeteringen doorgevoerd in de applicatie.

Tot slot begint een goede werking bij de teammedewerkers. Het team krijgt vaak af te rekenen met de frustraties van heel wat mensen, waarbij regelmatig de grenzen van het fatsoen worden overschreden. Het mentaal welzijn van het team en de eraan gekoppelde opleidingen zijn een blijvend aandachtspunt.

## 3. HET BEELD VAN 2023 -

### DE VERKEERSLICHTEN VAN AWV

#### 3.1 WAT DENKEN DE KLANTEN?

Er werd niet alleen een klanttevredenheidsonderzoek gevoerd bij de gebruikers van het Meldpunt Wegen (zie hierboven) maar ook werd een algemeen dergelijk onderzoek gedaan over AWV. Daaruit kwamen volgende resultaten:

- 80 % van de respondenten is over het algemeen tevreden over de gewestwegen.
- De ontevredenheid over de fietspaden steekt er nog altijd bovenuit maar evolueert wel in positieve zin.
- Er is een plotse stijging van de ontevredenheid over de straatverlichting.
- De burger percipieert AWV eerder neutraal tot negatief. Reactief en onverschillig springen er uit.

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. Bij de eerste algemene resultaten valt ook hier de stijging op van de ontevredenheid over de openbare verlichting. Dat is ook duidelijk te zien in de top 10 van de knelpunten en komt verder in dit rapport terug bij Het beeld van 2023.



Dit zijn in een notendop de resultaten van het **klantentevredenheidsonderzoek** (KTO).

Figuur 19: het klantentevredenheidsonderzoek over de Vlaamse gewestwegen

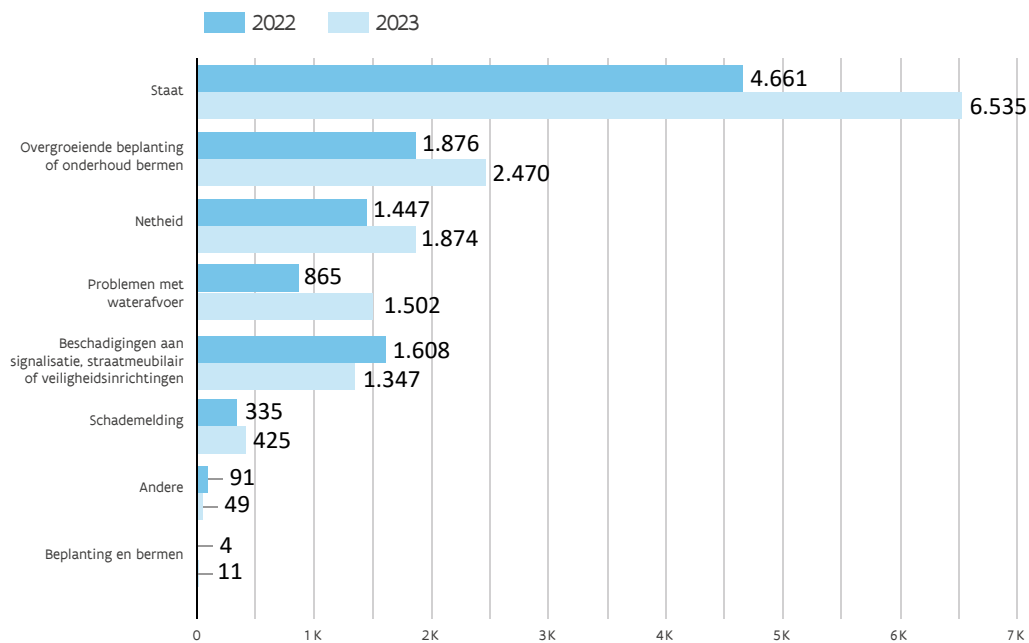


### 3.2 ONDERHOUD BLIJFT BELANGRIJKSTE BEZORGDHEID

Net als in 2022 is voor de burger het onderhoud van onze infrastructuur veruit de grootste bezorgdheid. In het totaal aantal dossiers dat de Klantendienst ontving, ging het om 47 %.

Deze hoofdcategorie is onderverdeeld in een aantal knelpunten.

Figuur 20: knelpunten binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud



46 % binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud gaat over de staat van zowel wegen als fietspaden. 17 % gaat over overgroeïende beplanting of onderhoud van bermen, 13 % over netheid, 11 % over problemen met waterafvoer en 9 % over beschadigingen aan signalisatie, straatmeubilair of veiligheidsinrichtingen.

Er is een opvallende stijging met maar liefst 40 % te zien in de meldingen over de staat van de weg. Maar ook de meldingen over overgroeïende beplanting en over het onderhoud van de bermen kent opnieuw een vlucht nadat meldingen over dit knelpunt in 2022 net verminderden tegenover 2021. Daar waar beschadigingen aan signalisatie, straatmeubilair of veiligheidsinrichtingen in 2022 nog de derde plaats innam binnen deze categorie, is het nu het knelpunt netheid dat de top drie vervolledigt. Verder springt ook het stijgend aantal meldingen over problemen met de waterafvoer in het oog. Deze meldingen stegen in 2023 met maar liefst 74 %.

Zoals hierboven bij de top 10 van de knelpunten reeds werd vermeld ziet de Klantendienst de veranderende weersomstandigheden en het optreden van meer extreem weer als een eventuele gedeeltelijke verklaring voor deze cijfers. Het Klimatologisch jaaroverzicht van het KMI vermeldt het sneuvelen van verschillende records in 2023.

### Voorbeelden

*“Enorme kraters in de bocht op het rechter rijvak. LET OP niet enkel hier echter verder op het wegdek ... kort voor bocht zeer gevaarlijk diepe putten dienen ook behandeld te worden ! Het wegdek is een schande en erg gevaarlijk!”*

Deze melder is duidelijk bezorgd over de schade aan het wegdek. De Klantendienst bezorgde de melding dan ook meteen aan de wegentoezichter. Die bevestigde dat er een lokale herstelling van het wegdek zal gebeuren.

*“Ik merk dat het onkruid in de middenberm van de Melseledijk nog steeds niet gemaaid is. Integendeel, het is nog gegroeid waardoor de zichtbaarheid nog slechter geworden is dan een maand geleden.”*

De Klantendienst bezorgde de melding aan de wegentoezichter met de vraag om dit na te kijken en indien nodig een snoeibeurt in te plannen.

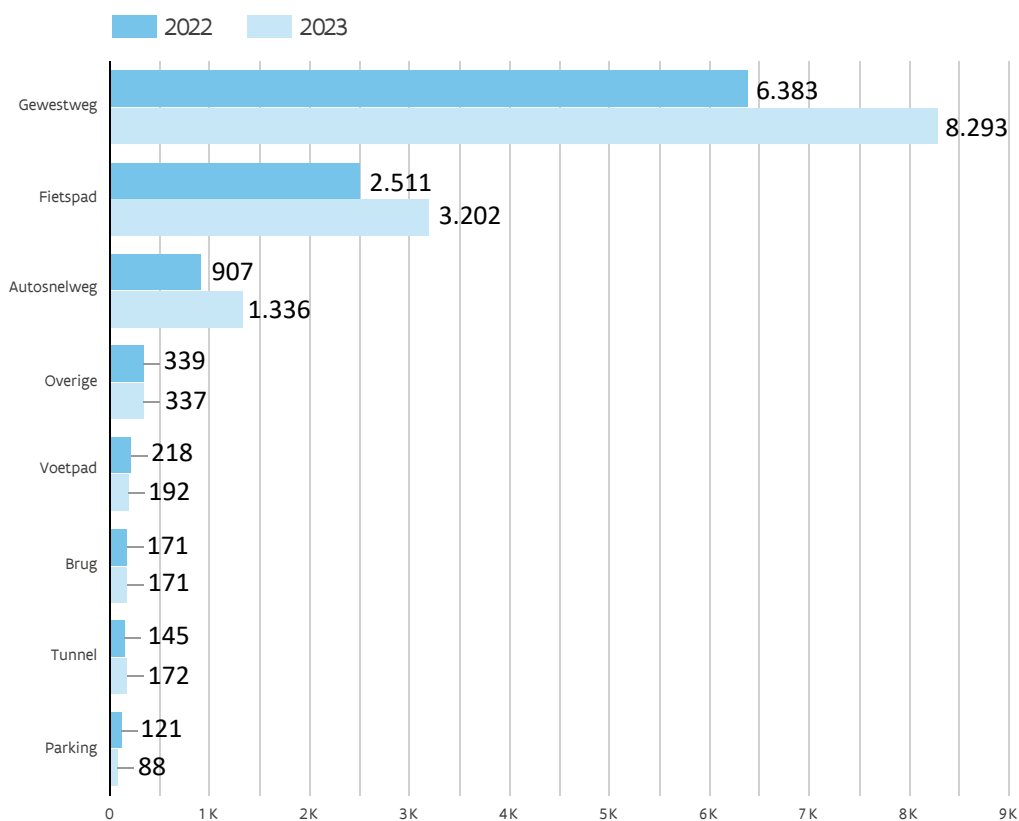
Naast de woning van de melders ligt een zachte berm. Vrachtwagens en tractoren gebruiken deze berm om hun bocht af te snijden. Hierdoor ontstond er een grote put. Voertuigen die de berm gebruiken laten sporen van modder achter tot op de gevel van de melders. Omdat de berm erg dicht bij de woning ligt hebben de melders ook schrik dat, bij rijden door de kuil, een chauffeur de controle over het stuur zal verliezen en hun woning of oprit zal beschadigen. Omdat het om een zachte berm gaat, verhardden we deze niet. Om te vermijden dat voertuigen hier nog de berm gebruiken werd er een extra paaltje geplaatst in de berm.

Dagelijks droppen mensen zwerfvuil langs de weg en op de parking. De melder stelt voor camera's te plaatsen en klacht in te dienen. Camera's plaatsen we helaas niet vanwege de privacywetgeving en het vandaliseren van de camera's. Ook hebben we niet de bevoegdheid om te verbaliseren. Wel zetten we volop in op handhaving en houden we meerdere opruimacties per jaar. Helaas is er al snel na een opruimbeurt opnieuw zwerfvuil. Het is dweilen met de kraan open.

Ook langs de Woluwelaan in Vilvoorde is er helaas een zwerfvuilproblematiek. Samen met onze partners werken we aan een plan om de omgeving proper te houden. Helaas is het ook hier dweilen met de kraan open. Met de beschikbare middelen doen we wat we kunnen om het zwerfvuil zo goed mogelijk op te ruimen.

Bij hevige regenval loopt het water van de gewestweg in de tuin van de melder. Deze komt hierdoor onder water te staan. Een aantal bomen ging hierdoor al dood. De inbuizing werd doorgespoten. Dit had helaas geen resultaat. Er werd daarom beslist om extra goten en slikkers te plaatsen. Helaas liet het budget niet toe dit op korte termijn uit te voeren.

Figuur 21: infrastructuurtype bij de hoofdcategorie Vraag om onderhoud

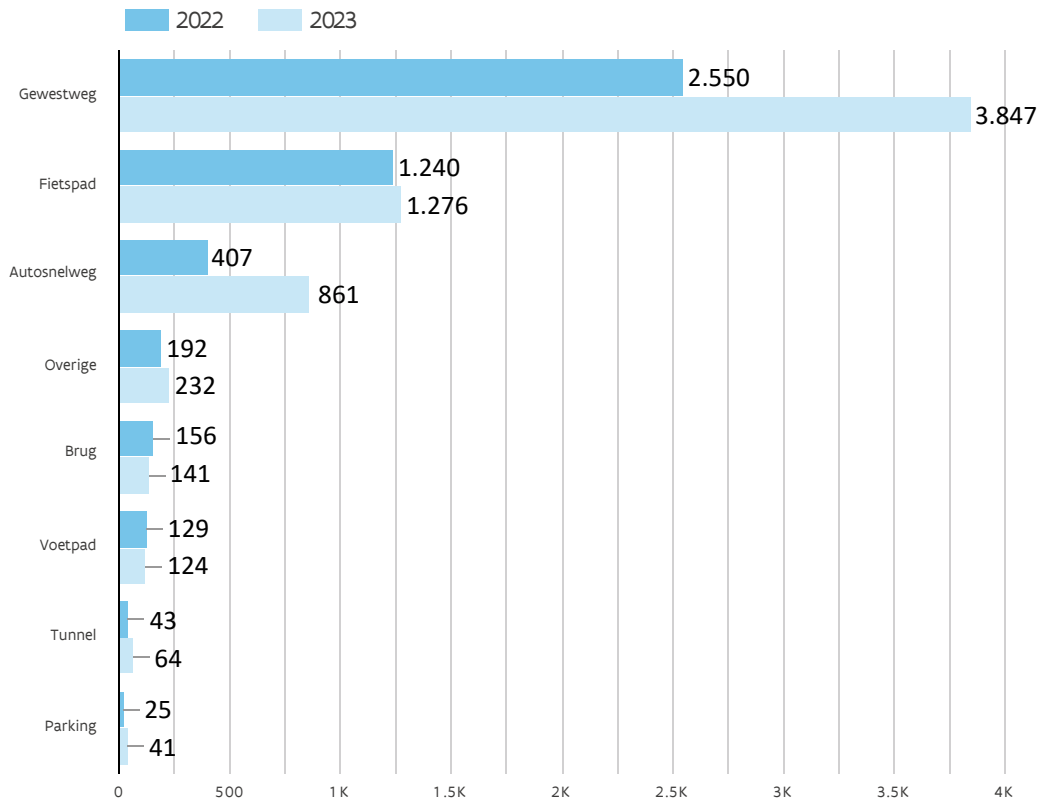


60 % van alle meldingen rond onderhoud gaat over een gewestweg, 23 % over een fietspad en 10 % over de autosnelweg.

Waar in 2022 nog een daling werd vastgesteld in het aantal meldingen over de gewest- en de autosnelwegen, is er bij beide infrastructuurtypes in 2023 een fikse stijging in het aantal meldingen. De opvallendste stijging van meldingen over het onderhoud van onze wegen komt in 2023 vooral tot uiting op de gewestwegen.

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

Figuur 22: infrastructuurtype bij knelpunt Staat in de hoofdcategorie Vraag om onderhoud



Bij de staat van de wegen gaat 58 % over de staat van een gewestweg en 19 % over de staat van een fietspad. 13 % van de meldingen onder het knelpunt Staat van de weg gaat over de autosnelweg.

In 2022 vond een opvallende stijging plaats van het aantal meldingen over de staat van het fietspad. Deze stijging zet zich amper verder in 2023 wat kan doen vermoeden dat de vele investeringen in fietsinfrastructuur lonen.

De staat van de gewestwegen blijkt echter een grotere bezorgdheid voor de burger, net als de staat van de autosnelwegen. De meldingen over de eerste stegen in 2023 met 51 %, die over de autosnelwegen met maar liefst 112 %.

Het is duidelijk dat een groot aandeel van die meldingen over een aantal gekende pijnpunten op de Vlaamse gewestwegen handelt. De hogere meldingen over het snelwegennet kunnen verklaard worden door enerzijds de staat ervan maar ook door het feit dat meer personen problemen met de snelweg gaan melden.

Voor wat betreft de gewestwegen springen volgende pijnpunten in het oog:

- A12 Antwerpen Noord
- R2 rond Beveren Waas
- Noord-Zuidverbinding Limburg
- Sint-Bernardsesteenweg Antwerpen

De Klantendienst ontving heel wat meldingen over de staat van het wegdek langs de A12 Antwerpen Noord. Helaas is er geen budget om het wegdek hier volledig aan te pakken.

Ook het wegdek langs de R2 rond Beveren-Waas is in slechte staat. Hierover kwamen zo'n 100 meldingen binnen bij de Klantendienst. Als alle voorbereidingen vlot verlopen en de weergoden AWV gunstig gezind zijn, zal hier een structureel onderhoud uitgevoerd worden in de eerste helft van 2024.

### Schade

Ook voor 2023 bezorgde de cluster Juridische Zaken van de afdeling Organisatie van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken de cijfers over 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 berm, signalisatie, verlichting, beplanting...).

De totale schadeclaim bedroeg op 10 januari 2024 1.050.238,48 euro of gemiddeld 1.753,32 euro. In 438 dossiers (73,12 % van het totaal) nam de juridische dienst op 10 januari 2024 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 144 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (32,88 % van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (294 dossiers of 67,12 % van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt momenteel 207.386,46 euro of gemiddeld 1.440,18 euro per schadegeval.

Naar analogie met de voorgaande jaren heeft veruit de meest voorkomende klacht betrekking op putten en verzakkingen (317 dossiers of 52,92 % van het totaal). Over de jaren 2011 -2019 kende het aantal schadeclaims van 2.337 naar 596 een heel sterke daling.

De voorbije vier jaren is er een stagnering van de schadeclaims met beperkte statistische schommelingen. Voor 2023 is er een lichte stijging tegenover 2022 (552 schadeclaims) wat te verklaren valt doordat er in het eerste semester voor de provincie Antwerpen meer schadeclaims zijn ingediend naar aanleiding van slijtage door drukke en zwaar bereden havenwegen. Om dit op te lossen heeft de afdeling Antwerpen geschoven met budgetten en een beperkt bedrag kunnen vrijmaken voor een onderhoudsbeurt. De meest dringende locaties werden aangepakt.



## Onderhoud is even belangrijk als investeren

De **budgetten voor regulier onderhoud** zijn beperkt. Om de visie van AWV inzake veiligheid, betrouwbaarheid en duurzaamheid waar te maken, werd de voorbije jaren ingezet op een werkwijze waar de frequentie en de bijhorende risico's van alle onderhoudstaken de hoofdrol spelen. Bovendien werd ervoor gezorgd dat iedereen dezelfde taal spreekt als het gaat over onderhoudstaken, hun frequentie en noodzakelijkheid en het budget dat ertegenover staat.

In 2023 werd het werken met die **normfrequenties** verdergezet en uitgerold in alle districten. Deze geoptimaliseerde frequenties zorgen ervoor dat de middelen objectief en op uniforme wijze worden ingezet. Door middel van een risicogestuurde berekening wordt het beschikbare budget in eerste instantie verdeeld over de verschillende reguliere onderhoudstaken die worden georganiseerd door het Agentschap.

Aangezien er wel degelijk verschillen bestaan tussen de verschillende afdelingen en districten werden verder een aantal parameters toegevoegd aan de berekening van de frequenties om het budget dan per taak tussen de afdelingen te verdelen. Deze verdeling houdt zowel rekening met de mate waarin assets in een afdeling deel uitmaken van het patrimonium als de staat van sommige van die assets. In de toekomst zal ook de marktsetting hier als een parameter worden opgenomen.

De berekening van de normfrequenties is een globale oefening die vanuit een bril voor heel Vlaanderen werd opgemaakt. Hierdoor kunnen er lokaal omstandigheden zijn die, conform de risicogestuurde redenering achter de oefening, kunnen verantwoorden om af te wijken van de afgesproken normfrequentie.

Deze manier van werken wordt beschouwd als een (eenzijdige) SLA (Service Level Agreement) binnen de organisatie. AWV legt met andere woorden een verbintenis vast om een bepaalde prestatie te leveren tegenover het toegekende budget.

In de toekomst zal daarnaast nog meer ingezet worden op een link met het **asset management** van AWV. Op die manier kan het budget nog juister worden toegekend aan taken en/of assets. Zoals eerder gesteld, gebeurt dit momenteel al op diverse niveaus maar het proces moet op organisatieniveau verder geobjectiveerd en geformaliseerd worden.

Een kritische noot hoort bij het **budget voor onderhoud**. Door de hoge inflatie van de voorbije jaren stegen de aannemersprijzen voor regulier onderhoud de laatste drie jaar met 20 tot 27 %.

De Klantendienst heeft intussen een standaardantwoord dat meer en meer verstuurd wordt bij vragen over het onderhoud van de kunstwerken. Daarin wordt aan de burger meegedeeld dat er niet direct iets kan ondernomen worden zolang er geen probleem is voor de veiligheid.

Het is duidelijk dat de achterstand van het onderhoud een grote rol speelt in de stijgende cijfers binnen deze hoofdcategorie.



## 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**.

Vlaanderen telt heel wat **bruggen en tunnels** die dateren van de jaren '60 en '70 en inmiddels sterk verouderd zijn. De Vlaamse overheid startte daarom een grote inhaalbeweging voor het herstellen en vervangen van de zogenaamde kunstwerken. In deze legislatuur kwam er een plan van aanpak 2020-2030 voor renovatie, onderhoud en modernisering.

Met het vervangings- en renovatieprogramma OverBruggen neemt Vlaanderen een versnelling om de bruggen over land en water veiliger te maken, te moderniseren en robuust te maken. De nieuwe bruggen moeten voldoen aan hedendaagse eisen, zoals bredere fietspaden, verhoogde veiligheidsvoorzieningen en veiligere onderdoorgangen.

De eerste opdracht in OverBruggen is het via publiek-private samenwerking (PPS) renoveren van een veertigtal vaste bruggen verspreid over Vlaanderen die zich in slechte toestand bevinden. Daarnaast werd al een tweede opdracht goedgekeurd door de Vlaamse overheid om ook beweegbare bruggen te vernieuwen.

De Vlaamse wegtunnels zijn belangrijke knooppunten in het verkeerswegennet. In 2023 stelden we het Masterplan tunnels op, met de ambitie om de veiligheid en onderhoudstoestand in de wegtunnels de komende tien jaar naar een hoger niveau te brengen. Tien tunnels zullen zo een totaalrenovatie ondergaan, te beginnen met de Beverentunnel waarvan de voorbereidingen in 2023 zijn gestart. Daarnaast brengen we snelheid in het afwerken van de Vlaamse Tunnelrichtlijn en het invoeren van assetmanagement. Dit met als doel om de tunnels zo snel mogelijk naar een hoger veiligheidsniveau te brengen en te houden.

AWV investeert jaarlijks gericht in structureel onderhoud op snelwegen en gewestwegen met het oog op het opwaarderen van de kwaliteit van de weginfrastructuur.



### 3.3 DE FIETS



## Blijven investeren in fietsinfrastructuur

Ook in 2023 werd door AWV terug heel wat geïnvesteerd in fietspaden. Er werd voor 175 miljoen euro vastgelegd. In 2024 wordt opnieuw een aanzienlijk bedrag van 220 miljoen euro voorzien voor de fiets.

Al deze investeringen vloeien voort uit het **verkeersveiligheidsplan** Vlaanderen 2021-2025, de Vlaamse mobiliteitsvisie 2040 en de in 2023 gepubliceerde **fietsambitenota** van Vlaams minister Peeters, waarin veel aandacht is 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.

AWV blijft zich inzetten om het fietsbeleid te bestendigen en om de doelstelling in het regeerakkoord voor fiets, nl. 300 miljoen euro **fietsinvesteringen** tegen het einde van de legislatuur te bereiken. 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.

Extra aandacht moet echter besteed worden aan het **onderhoud** van de fietsinfrastructuur. Het is duidelijk dat de fietser ook de weg heeft gevonden naar het Meldpunt Wegen en dat de hoofdcategorie Vraag om onderhoud net zoals bij de gewestwegen het leeuwendeel uitmaakt van het aantal meldingen over fietspaden. Onderstaande grafiek laat het aantal klantenreacties zien binnen de verschillende knelpunten in de hoofdcategorie Vraag om onderhoud.

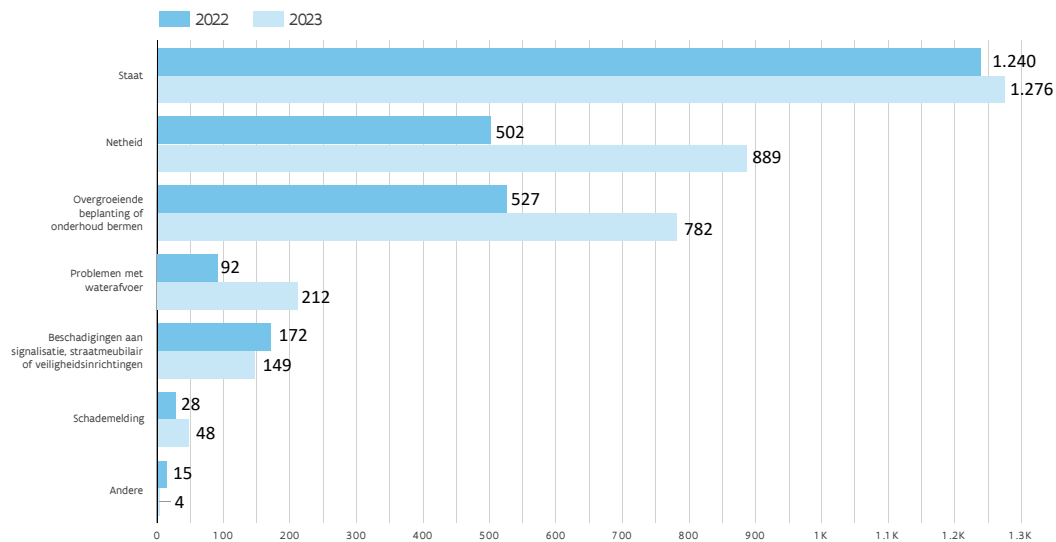
Het is ook duidelijk dat de meldingen over het knelpunt netheid een vlucht kennen bij de fietsers terwijl de meldingen over de staat van het fietspad relatief gelijk blijven. Dat wordt ook duidelijk in onderstaande grafiek. De investeringen lonen dus, nu moet het onderhoud nog volgen.

#### Voorbeeld

*“De haag staat veel te dik (is al jaren een probleem) en belemmert een vlot gebruik van het fietspad.”*

Deze melder geeft meermaals aan dat er nood is aan een snoeibeurt van de haag. Er werd steeds gevraagd om de haag hier te snoeien. Dit gebeurde na meerdere herinneringen.

Figuur 23: meldingen Vraag om onderhoud infrastructuurtype fietspad



De Klantendienst kreeg in 2023 opnieuw meer meldingen binnen over fietspaden. Het grootste aandeel gaat naar de staat van de fietspaden met 38 %. Een belangrijke stijging met 77 % zien we bij het aantal meldingen over de netheid, die 26 % uitmaken van het geheel. Ook is er een grote stijging van 48 % zichtbaar in het aantal meldingen over de beplanting (23 % van het totaal). Maar de grootste stijging van maar liefst 130 % is waar te nemen in de meldingen over waterafvoer (6 % van het totaal).

Dus ook bij de fietser zien we de trend van het stijgend aantal meldingen en klachten over de netheid, de beplanting en bermen en de waterafvoer.

De Vlaamse regering maakte sinds 2021 ook extra middelen vrij voor fietsinvesteringen via het **relanceplan** Vlaamse Veerkracht, die ook in 2023 door AWV verder benut werden. Dankzij deze extra relancemiddelen van 180 miljoen euro, 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.

Met deze extra investering in fietsinfrastructuur, waarvoor de uiterlijke uitvoeringstermijn op 2026 vastligt, zal AWV uiteindelijk voor een totaal van ongeveer 380 km fietspad vernieuwd en/of verbeterd hebben.

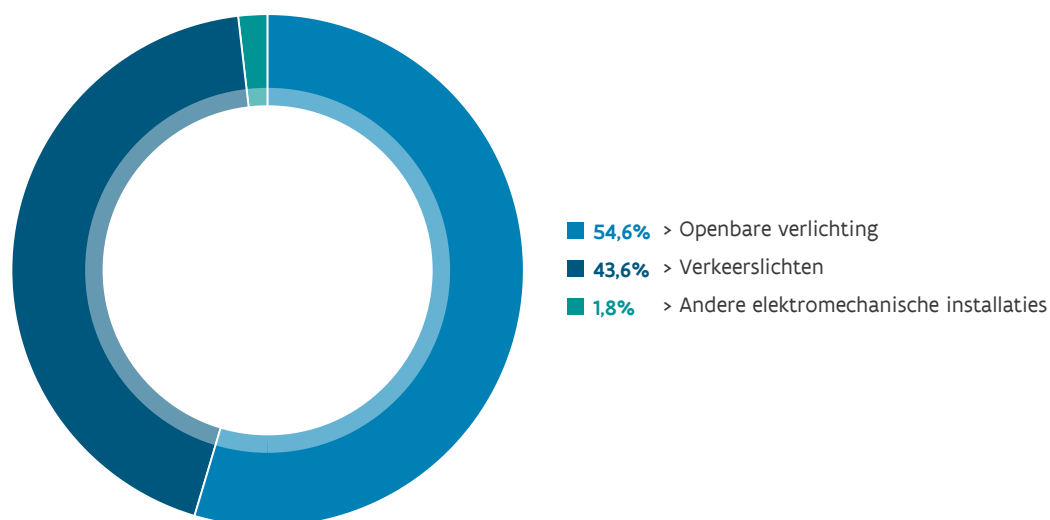
Het nieuwe **fietspadenrapport** over de jaren 2022 en 2023 was bij de opmaak van dit jaarrapport nog niet klaar. Dit fietspadenrapport zal voor de eerste maal volledig gebiedsdekkend zijn. In 2023 werden alle fietspaden langs gewestwegen opgemeten om tot het rapport te kunnen komen waarin de staat en de inrichting van de fietspaden op gewestwegen zal worden weergegeven.

Alle **fietswerven**, meer bepaald 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), werden ook in 2023 bijgehouden op een kaart die terug te vinden is op de website van het Agentschap Wegen en Verkeer.

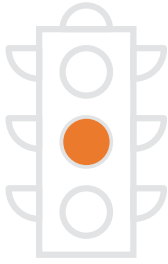
### 3.4 DE BURGER LIGT WAKKER VAN TECHNISCHE DEFECTEN

Ook in 2023 maken meldingen over technische defecten een aanzienlijk deel (20 %) uit van het totaal aantal meldingen.

Figuur 24: dossiers met knelpunt Technische defecten



Meldingen over verkeerslichten maken 44 % uit van het totaal aantal meldingen rond technische defecten. Defecten aan de openbare verlichting zijn verantwoordelijk voor 55 % van de meldingen.



## De verledding van de openbare verlichting

Via het relanceplan kreeg het Agentschap 85 miljoen euro voor het vernieuwen van de verlichting langs de **gewestwegen** naar led. Na een studiefase is in 2023 gestart met de ombouw op het terrein. Momenteel is zo'n 22 % van de om te bouwen verlichting langs gewestwegen in het beheer van AWV led, wat gelijk staat aan ongeveer 17.000 toestellen. De huidige doelstelling is om tegen eind 2024 alle verlichting langs de gewestwegen om te bouwen naar led. Door de verledding verwachten we een energiebesparing van 35 à 50 % te realiseren.

Eind vorig jaar heeft de aannemer de eerste opdrachten gekregen om ook de verlichting op de **snelwegen** die nog niet omgebouwd werd, te vervangen door led. De eerste lampen zijn in januari 2024 vervangen op de Ring rond Brussel. Tegen eind 2026 ten laatste moet deze operatie afgerond zijn.

In 2023 is er een belangrijke stijging te zien in het aantal meldingen over de openbare verlichting.

Omwille van het verleddingsproject worden oude lampen die kapot gaan niet meer vervangen. Dat is ook te verklaren door het feit dat de oudere lampen niet meer beschikbaar zijn en er dus geen vervanging meer mogelijk is. Indien dat het geval is, krijgt de burger dat antwoord ook terug.

Er worden echter ook toch wel wat meldingen gedaan over niet werkende ledverlichting. Dit is een aandachtspunt voor 2024. Aannemers moeten in elk geval gewezen worden op de garantie bij het plaatsen van nieuwe ledverlichtingstoestellen.

### Voorbeelden

Al meer dan een half jaar zijn meerdere lampen defect geeft de melder aan. Met het oog op de winter kijkt de melder uit naar een snelle herstelling. De melder krijgt een standaardantwoord en de Klantendienst start een onderzoek op. Helaas is er momenteel geen budget om de lampen te herstellen. De melder moet wachten op de ombouw naar led die eind 2024 zal afgerond zijn.



## Verder inzetten op slimmere verkeerslichten met minder conflicten

Met het **Vlaams Actieplan Verkeerslichten** bouwt AWV in heel Vlaanderen stelselmatig conflicten verder af op kruispunten met verkeerslichten. Bijzondere aandacht gaat hierbij naar de veiligheid van overstekende voetgangers en fietsers.

Per jaar worden gemiddeld **125 lichtengeregelde kruispunten** aangepakt. Het gaat hierbij onder andere over nieuwe kruispunten of over grondige herinrichtingen van kruispunten waar op basis van de ongevalcijfers blijkt dat de veiligheid sterk kan verhoogd worden. Vaak zijn deze kruispunten opgenomen in de dynamische lijst van gevaarlijke punten, knelpunten op schoolroutes...

Bij het conflictvrij maken van lichtengeregelde kruispunten moet steeds naar een evenwicht gezocht worden tussen **veiligheid en doorstroming**. Om dat evenwicht te bepalen hanteert AWV een afwegingskader **Conflictvrij regelen** dat bepaalt welke conflicten wel en niet kunnen weggewerkt worden. Begin 2023 werd het bestaande afwegingskader in overleg met diverse stakeholders bijgesteld zodat het aspect verkeersveiligheid nog meer doorweegt. Het afwegingskader is te raadplegen op de website van het Departement MOW.

Daarnaast speelt ook de betrouwbaarheid van onze verkeerslichten een grote rol. In 2023 heeft AWV hiervoor extra onderhoudsbudget gekregen. Ook in 2024 is een dergelijk bijkomend budget toegekend om de verkeerslichten extra preventief te onderhouden.

## Voorbeeld

*“De instellingen van de nieuw geplaatste lichten promoveren het gebruik van een sluipteg die ook dienst doet als fietsstraat. Deze lichten zijn er gekomen om de oversteekplaats voor fietsers veiliger te maken, maar door de overlast in de fietsstraat gaat deze zijn nut voorbij.”*

Op dit kruispunt plaatsten we verkeerslichten om een veilige oversteek voor fietsers en voetgangers te creëren. Helaas gebruiken voertuigen volgens de melder nu een sluipteg om de verkeerslichten te ontwijken. Veiligheid krijgt hier prioriteit boven de doorstroming van voertuigen.

Op het kruispunt hebben voertuigen die afslaan samen groen met kruisende voetgangers. Dit zorgt voor gevaarlijke situaties. Voertuigen zouden geen rekening houden met voetgangers. Ook zou de zichtbaarheid onvoldoende zijn.

We bezorgden de melder ons standaardantwoord met daarin meer informatie over hoe we conflicten aanpakken. De melder komt terug met de vraag naar de laatste stand van zaken. We kunnen intussen bevestigen dat het kruispunt zal aangepast worden en we onderzoeken welke conflicten we kunnen weghalen.

De melder komt nadien nog meermaals terug met de vraag naar een update. Intussen staat dit kruispunt ingepland voor het voorjaar van 2024.

Het Agentschap blijft inzetten op toekomstige 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

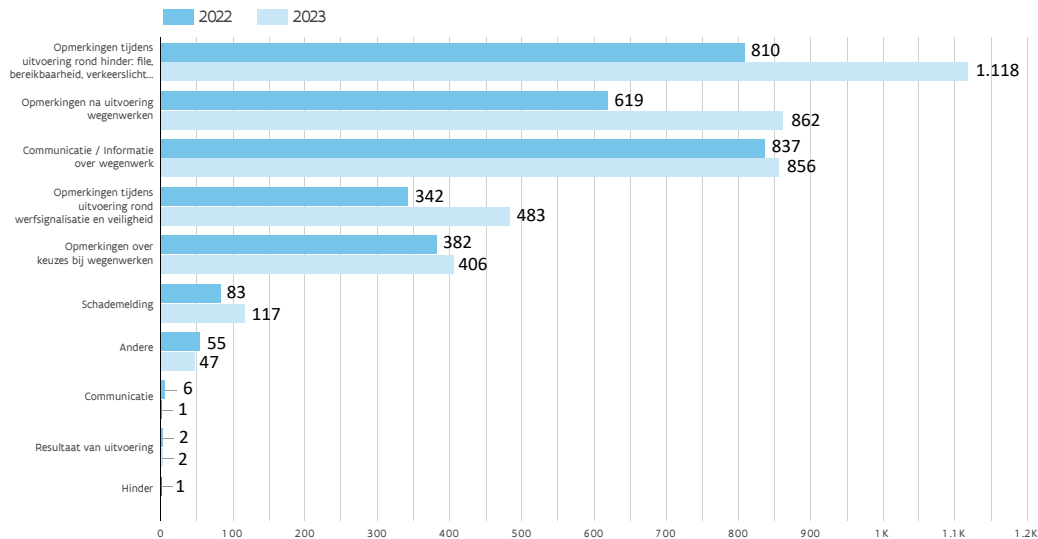
Er is ook verder gewerkt aan de uitrol van **intelligente verkeersregelinstallaties** (iVRI's) waarbij de infrastructuur onderling én met de weggebruiker communiceert.

Eind 2023 zijn 92 intelligente verkeerslichten op het terrein geïnstalleerd. Tegen eind 2024 is het de bedoeling in totaal 250 iVRI's in werking te hebben.

### 3.5 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 25: knelpunten binnen de hoofdcategorie Wegenwerken

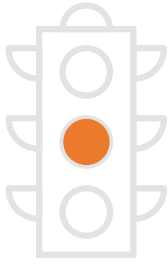


29 % van de meldingen binnen de hoofdcategorie wegenwerken gaat over de hinder die gepaard gaat met de uitvoering van wegenwerken. 22 % gaat over problemen die opduiken na de werken en ook 22 % gaat over de communicatie over een specifieke werf.

Daar waar in 2022 de communicatie over wegenwerken nog op de eerste plaats stond, is die eerste plaats in 2023 weggelegd voor opmerkingen rond hinder bij de uitvoering van wegenwerken. Opmerkingen na het afronden van de werken heeft zelfs de tweede plaats ingenomen.

Maar het aantal meldingen rond wegenwerken blijft sowieso al jaren in stijgende lijn gaan. Er is opnieuw een duidelijke stijging met 25 % te zien in het aantal meldingen over wegenwerken. In 2022 waren er in totaal 3.111 meldingen, in 2023 3.894. De vele werven zullen hier ook zeker een rol in spelen. In 2023 zorgden vooral de werken aan de Meerdaalboslaan in Haasrode en aan de Tiensepoort in Leuven voor heel wat meldingen.

In elk geval lijkt de investering in communicatie rond wegenwerken te lonen. Zo werd aan elke werfpagina op de website van AWV een nieuwe knop "Omwonenden" toegevoegd. Hier vinden deze omwonenden niet alleen specifieke info maar ook alle bewonersbrieven die werden verspreid.



## Bekommernissen rond wegenwerken wegnemen

Het is duidelijk dat nogal wat mensen wakker liggen van de vele wegenwerken in Vlaanderen.

In 2023 kwamen er voornamelijk meldingen en klachten over hinder naar aanleiding van werken. Hieronder vallen alle vragen en klachten rond files, rond bereikbaarheid maar ook rond omleidingen, verkeerslichten...

### Voorbeelden

Het fietspad werd versperd door voertuigen van de aannemer die werken uitvoerde. Hierdoor moesten fietsers uitwijken naar de weg. Door het grote hoogteverschil tussen de rijweg en kasseistrook kwam de melder ten val. De melder wil weten of de aannemer zomaar het fietspad mag innemen en of we iets kunnen doen aan het grote hoogteverschil.

De Klantendienst vroeg meer informatie op bij de collega's. Bij nazicht had de aannemer een vergunning om de werken uit te voeren. Wel mocht de aannemer niet zomaar het fietspad afsluiten zonder ervoor te zorgen dat fietsers op een veilige manier de werfzone konden passeren. De aannemer werd hierop aangesproken.

*“Er staan nadars op het volledige fietspad. Je kan met de fiets ofwel via een stukje gras of tussen de nadars door. Op zich geen erg, wel niet aangeduid. Maar als je van Asse komt richting Opwijk gaat het soms heel snel voor fietsers (bergaf), dus misschien wel wat gevaarlijk als je dan niet op tijd die nadars ziet staan. Ik weet het nu dus ik zal in het naar huis rijden daarmee rekening houden. Ik geef het gewoon maar mee. Daarnaast toch melden dat veel auto's zich nog een weg proberen te banen tussen de nadars.”*

De melding werd overgemaakt aan de werfleiding om dit te controleren en waar nodig actie te nemen.



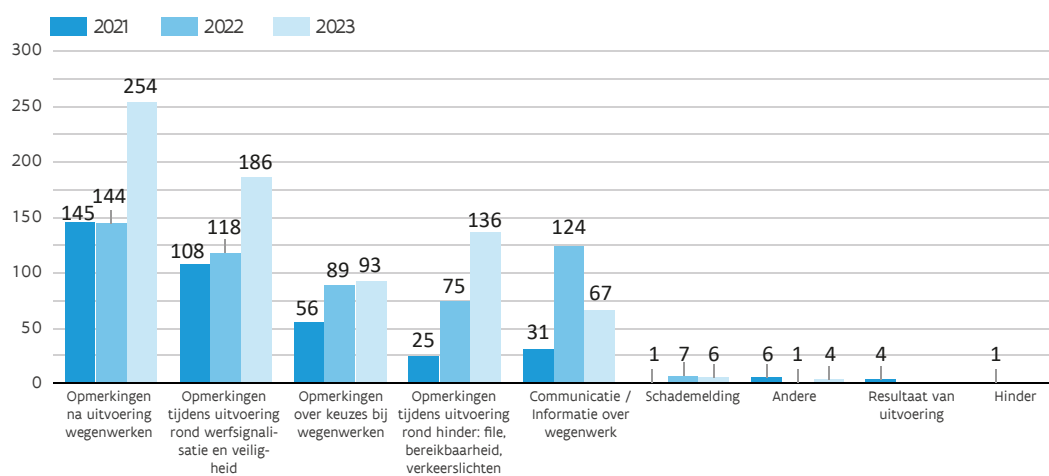
Tijdens de spits staan voertuigen aan te schuiven tot op de pechstrook. Dit zorgt voor gevaarlijke situaties. Met het oog op de startende wegenwerken doet de melder daarom een voorstel om de rijstroken aan te passen om zo de doorstroming te verbeteren. De Klantendienst gaf het voorstel mee aan de werfleiding die ging nagaan in hoeverre dit mogelijk is omwille van de staat van de weg.

Bij de start van de werken komt de melder terug. Helaas zouden er lange files zijn door de werken. De melder doet enkele voorstellen om de situatie te verbeteren.

Over deze werken kwamen heel wat meldingen binnen over de files. Het Agentschap paste daarom de verkeerslichten aan om de files aan te pakken. Daarnaast monitorde de werfleiding de situatie ter plaatse samen met de politie.

AWV blijft bij wegenwerken extra aandacht schenken aan **fietsers**, bijvoorbeeld door specifieke omléidingen te voorzien. Dat deze aandacht echter nog mag opgeschroefd worden, blijkt uit onderstaande cijfers. De meldingen stegen aanzienlijk in 2023.

Figuur 26: wegenwerken en fietsers



In 2022 waren er 558 meldingen van fietsers over wegenwerken. In 2023 is dat aantal gestegen tot 746 of 34 % van het totaal. Fietsers hebben in de eerste plaats opmerkingen na de uitvoering van wegenwerken en hier is ook een duidelijke stijging te zien in het aantal meldingen.

In 2022 vond er nog een sterke stijging plaats op het conto van **communicatie bij wegenwerken**. AWV ging de uitdaging aan in 2023 meer in te zetten op de communicatie over wegenwerken, ook naar fietsers toe. Er werd nog meer ingezet op aparte omleidingen, specifiek naar fietsers gerichte communicatie zowel via bewonersbrieven en digitale communicatie als op de werf zelf, goede signalisatie... Deze inspanningen hebben er in elk geval voor gezorgd dat de meldingen over de communicatie bijna werden gehalveerd.

Fietsers vinden meer en meer de weg naar het Meldpunt. Dat is ook een logisch gevolg van het aandeel werknemers dat intussen de fiets gebruikt voor woon-werkverkeer. Volgens de cijfers van het Departement Mobiliteit werd in 2022 bij 22 % van de woon-werkverplaatsingen de fiets gebruikt als hoofdvervoermiddel. Het gaat zowel om klassieke fietsen als om elektrische fietsen. De elektrische fietsen waren in 2022 goed voor 9% van de woon-werkverplaatsingen. Cijfers voor 2023 zijn er nog niet maar dit is vermoedelijk een opwaartse trend. Het mag dus duidelijk zijn dat er een terechte basis is voor de extra aandacht voor de fiets. Want in 2023 werden over bepaalde werven toch heel terechte opmerkingen gemaakt door fietsers.

De sterke stijging van de **opmerkingen na de uitvoering van werken** zijn grotendeels toe te schrijven aan de werken aan de Tiensepoort in Leuven. Dit zorgde ervoor dat dit soort opmerkingen op de eerste plaats kwam te staan. Ze maken 34 % uit van het totaal aantal opmerkingen van fietsers over wegenwerken.

Meldingen rond **veiligheid** en **signalisatie** nemen 25 % in van alle meldingen van fietsers rond wegenwerken. Ook bij bevestigingen via nieuwsbrieven over werken komt dit naar voor als een van de grote punten van kritiek. De aannemers die instaan voor de signalisatie en de belijning voeren dit niet altijd uit volgens het bestek en hebben niet steeds voldoende aandacht voor de veiligheid van fietsers en voetgangers. Het spreekt voor zich dat er bovendien voldoende middelen moeten zijn om het werftoezicht uit te voeren zoals het hoort. Dat toezicht moet ook constant gebeuren aangezien er op de werf ook constante verandering is van de situatie maar ook omdat de signalisatie kan verdwijnen, verplaatst worden... Strengere vereisten naar signalisatie en onderhoud ervan kunnen een hulp zijn evenals het beboeten van aannemers die de uitvoering van de signalisatie niet naar behoren opnemen.

Daarnaast moet hierrond ook nog meer bewustzijn worden gecreëerd bij de collega's.

Tot slot is het ook belangrijk de lokale besturen mee te nemen in dit verhaal. De omleidingen voor fietsers lopen vaak over hun wegen maar zij zijn niet altijd bereid een signalisatievergunning af te leveren voor een omleiding op hun domein.

In 2024 start AWV met de opmaak van een vademecum **veilige werfinrichting en -signalisatie**. Dit zal ook de fietsers bij wegenwerken ten goede komen.

### Voorbeelden

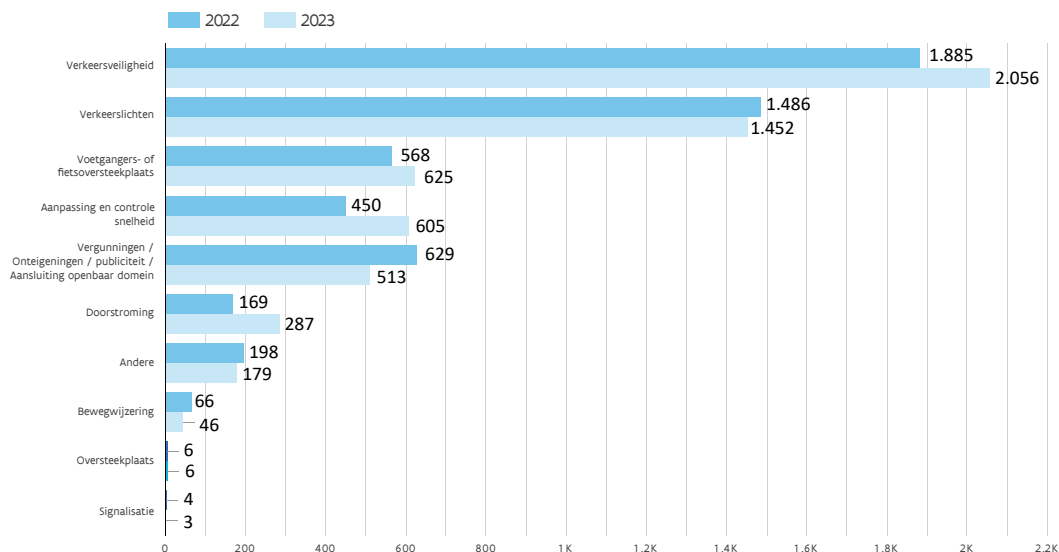
*Door de werken moeten fietsers op het rijvak van de auto's rijden. De signalisatie werd recent gewijzigd. Hierdoor ontstond een gevaarlijke situatie. Fietsers moesten erg dicht bij de auto's rijden om in de veilige zone te geraken.*

De werfleiding liet weten dat de signalisatie werd aangepast zodat fietsers dienen af te stappen in de werfzone en moeten oversteken aan een van de kruispunten. Het is niet de bedoeling dat fietsers tussen de auto's rijden.

### 3.6 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 27: knelpunten binnen de hoofdcategorie Inrichting van de weg(infrastructuur)



In 2023 waren er 5.772 dossiers rond inrichting van de weg(infrastructuur). 2.056 of 36 % daarvan gaan over verkeersveiligheid. Ook de inrichting met verkeerslichten maakt 25 % uit van deze dossiers.

Uit het Klantentevredenheidsonderzoek over AWV in 2023 blijkt dat 8 % van de respondenten uitgesproken tevreden is over de verkeersveiligheid op de Vlaamse gewestwegen, 59 % tevreden en 33 % niet echt of helemaal niet tevreden. De tevredenheid over de verkeersveiligheid volgt een licht positieve trend sinds 2019.

Bij de meldingen over de verkeersveiligheid zien we een lichte stijging (van 1.885 in 2022 naar 2.056 in 2023).

#### Voorbeeld

*“Het fietspad is in beide richtingen gevaarlijk. Dit omwille van het gebrek aan markeringen enerzijds en de wildgroei van de berm anderzijds. Vrachtwagens staan hier vaak naast of soms op geparkeerd doordat er niet overal duidelijke markeringen rond het fietspad zijn. Ik ben vorige week twee keer via het wegdek rond een vrachtwagen moeten rijden omdat het niet mogelijk was op het fietspad te rijden met de fietskar.”*

Het fietspad is op deze locatie inderdaad erg smal. Helaas is er geen snelle oplossing om dit fietspad aan te pakken. Zo is er naast het fietspad een parkeerstrook die vrachtwagens gebruiken. Tegen 2025 zal de fietssnelweg in de omgeving klaar zijn. Dit kan een alternatief zijn voor het fietspad. Intussen worden alvast de markeringen opgefrist.



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

Om de verkeersveiligheid te verhogen zet het Agentschap volop in op verschillende aspecten:

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

In navolging van het **Verkeersveiligheidsplan Vlaanderen** kijkt AWV bij elke maatregel steeds naar de effecten ervan op de **verkeersveiligheid**, de **verkeersdoorstroming**, de **leefbaarheid** (mogelijke gevolgen voor omwonenden), de **economie** (mogelijke gevolgen voor handelszaken, voor de logistieke sector...), het **milieu** en de **leefomgeving**.

Voor wat betreft de **actieve weggebruiker** wordt er op verschillende vlakken ingezet op meer verkeersveiligheid.

Het in 2022 opgestelde **Vademecum fietsvoorzieningen** beschrijft de standaardrichtlijnen voor kwalitatieve fietsinfrastructuur. Deze richtlijnen streven naar een hoogwaardige en kwalitatieve fietsinfrastructuur, zowel voor de rijdende als voor de stilstaande fiets.

In 2023 zette AWV verder in 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.

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**. Het actieplan verkeerslichten laat verkeersveiligheid primeren op doorstroming.

Het dienstorder rond de bijkomende **beveiliging van oversteekvoorzieningen** voor fietsers en voetgangers wordt momenteel geïmplementeerd 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 wordt begin 2024 afgewerkt en ruim verspreid. In 2024 start AWV met de vernieuwing van de vademecums **toegankelijkheid** en **voetgangersvoorzieningen**.

De dynamische lijst **gevaarlijke punten** van 2023 toont in totaal 258 van die punten waarbij er een link is met de infrastructuur. Van de 258 punten die op de lijst staan, werden 108 punten reeds aangepakt. Van de overige 150 is er al voor 76 punten een oplossing in zicht: de werken zijn in uitvoering, de uitvoering staat concreet gepland of de uitvoering is in voorbereiding.

Bijkomend werd IVO (**Inspectie Verkeersongevallen**) opgestart in 2023. Met deze processen wil AWV organisatiebreed tot een eenvormige aanpak komen voor het onderzoek van (dodelijke) ongevallen op gewestwegen. Het hoofddoel is verschillende profielen te betrekken die kort na het ongeval elk een taak vervullen om zo te komen tot een correcte analyse en desgewenst een set maatregelen op korte, middel-lange en lange termijn.

Binnen de MIA proeftuinen (**Mobiliteit Innovatief Aanpakken**) werden de bevindingen uit het onderzoek (onder andere met camera's en drones) omgezet naar realisaties op het terrein. Op die manier werden al meer dan 50 knelpunten weggewerkt.

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 2023 werd het vervolg daarop gepubliceerd: het afwegingskader voor snelheden op gewestwegen buiten de bebouwde kom.

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. Deze procedure wordt in januari 2024 nog goedgekeurd door AWV.

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 ook in 2023 verschillende acties. Er werd ingezet op de structurele vernieuwing van analoge flitspaalinstallaties alsook op het verhogen van het aantal traject-controles. Ook werd ingezet op het maximaal in dienst houden van het bestaande patrimonium aan snelheidshandavingsinstallaties.

In 2024 wil AWV de nieuwe gecombineerde WIM-TA-IV (weigh in motion - controle tussenafstanden - inhaalverbod) realiseren. De voorbereidingen hiervoor werden in 2023 afgerond door reeds op verschillende locaties de sensoren in het wegdek te plaatsen. In 2024 worden deze sites afgewerkt en worden de bijkomende technieken zoals camera's, ANPR... eraan toegevoegd.

Een belangrijke doelstelling in het 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. Dit doet AWV door:

- campagnes op de borden langs de snelweg. Zo was er 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.
- verhoogd te blijven inzetten op handhaving. Het inzetten van twee tot drie semivaste snelheids-camera's en één mobiele trajectcontrole op vijf werven per jaar.
- mobiele filebeveiliging in te zetten bij werven.

AWV blijft ook de mogelijkheden bekijken voor een bijkomende mobiele trajectcontrole. Daarnaast starten we in 2024 met de werkzaamheden voor een vademecum **veilige werfinrichting en -signalisatie**.

Op autosnelwegen gebeurden reeds **verkeersveiligheidsaudits**, maar deze principes zijn vanaf 2023 ook uitgerold op niet-autosnelwegen met behulp van verkeersveiligheidsscreenings: voor heel wat nieuwe projecten worden de plannen gescreend op verkeersveiligheid.

In 2023 is voor het eerst ook een interne opleiding op maat voorzien door team Veiligheid en Ontwerp: “Verkeersveiligheid in de praktijk”. Dit is een vierdaagse opleiding die verkeersveiligheidsprincipes vanuit verschillende oogpunten uitdiept en verbindt met de richtlijnen en vademecums van het Agentschap. In 2023 werden zo'n 75 collega's met uiteenlopende functies en achtergronden op die manier bijgeschoold op vlak van verkeersveilige weginrichting.

## 4. BESLUIT

Elena Reygadas, de beste vrouwelijke chef van 2023, verwoordt het perfect:

**Alles draait om het team. En dat team kan pas goed werken als ieder lid zich gehoord en gezien voelt. Wanneer iedereen zich aandachtig focust op zichzelf, maar tegelijkertijd beseft dat je enkel door samen te werken een goed eindresultaat kan behalen, dan ontstaat de magie.**

Heel veel dank gaat dan ook naar de klantendienstmedewerkers die in 2023 heel wat realiseerden. Maar ook veel dank komt toe aan alle collega's die het team op allerlei manieren bijstonden, onder andere door snelle en kwaliteitsvolle input te leveren en met een open blik te kijken naar de bezorgdheden van de burger.

## 4.1 REALISATIES IN 2023

We zorgden als team in 2023 voor een beetje magie.

We hebben ons bij de Klantendienst continue ingezet om elke melder een **tijdig en kwaliteitsvol antwoord** te bezorgen. De cijfers spreken voor zich. In 2023 werd 90 % van alle meldingen tijdig beantwoord. Alle standaardantwoorden werden bovendien herwerkt en zullen in 2024 heerlijk helder een blik werpen op hoe AWV werkt.

In 2023 gingen we verder met de **structurele opvolging van de cijfers**. Regelmatige rapporten worden gecreëerd op basis van een aantal vooraf vastgelegde parameters. Deze rapporten hebben niet enkel invloed op de werking van de Klantendienst zelf maar kunnen ook organisatiebreed worden ingezet. De Directieraad krijgt per kwartaal een update en kan hiermee verder aan de slag.

Er werd ook verder ingezet op een breed **netwerk**.

In de eerste helft van 2023 werd de **roadshow** naar alle districten en afdelingen afgerond. Het kostte heel wat energie maar de bezoeken, de gesprekken, de vragen en de interactie zorgden voor een positieve vibe bij zowel ons team zelf als bij de collega's die werden bezocht.

Van elk teamlid wordt ook verwacht dat die minstens één maal per week aanwezig is in een VAC en minstens één maal per jaar in elk van de districten van zijn of haar regio. Alleen op die manier blijft er regelmatig contact met de collega's op het terrein. Bovendien is er op dat moment ruimte om complexere dossiers te bespreken.

In hetzelfde kader werden de **participatiemanagers** uitgenodigd op een teamoverleg. Het werd een uiterst interessante uitwisseling van wie wat doet en wie hoe werkt. Het zorgde bij het team voor een aantal interessante ideeën over hoe in de toekomst verder kan worden samengewerkt en hoe beide teams elkaar kunnen inspireren.

Ook werd geïnvesteerd in de uitbouw van het **extern netwerk**. Zo was er overleg met Erfgoed Vlaanderen en met Gezondheid Vlaanderen. Ook was er een apart overleg en bezoek aan De Lijn en was er een overleg tussen alle klachtenbehandelaars bij het departement MOW. Hier mag gerust in de toekomst meer aandacht aan besteed worden. Zo is het de bedoeling ook onze Waalse collega's te ontmoeten.

Het **bezoek aan het Verkeerscentrum en de Sint-Annatunnel** was niet alleen een netwerkmoment maar vormde een mooie brug naar het dagelijkse werk. De vele meldingen over de Sint-Annatunnel zijn intussen afgenomen maar het bezoek gaf een beeld van de melders en hun diverse problemen. De lift haperde, de roltrappen werkten niet, het aantal tegeltjes werd opgevraagd... We zagen tijdens het bezoek alles met eigen ogen en begrepen dat het niet zo evident is een technische installatie van bijna 100 jaar oud continu aan het werk te houden.

Vragen bij de dagelijkse werking zorgden ook voor een overleg met een aantal collega's die specifieke kennis hebben rond **openbaarheid van bestuur**. Aansluitend volgde bijna het hele team de interessante basisopleiding over dit onderwerp.

Doorheen het hele jaar werd de **integratie van het Meldpunt Wegen in Mijn Burgerprofiel** voorbereid. Na de opstartvergadering en het regelen van alle formaliteiten zoals de samenwerkingsovereenkomst, volgde er tweewekelijks overleg met Digitaal Vlaanderen om de opstart van dit project in goede banen te leiden. Begin december was het zover. Reeds geruime tijd was een van de punten van kritiek over het Meldpunt Wegen dat het geen app is. Met de integratie ervan in Mijn Burgerprofiel heeft de burger nu de mogelijkheid een app te gebruiken. Aan de melding kan meteen live de locatie worden toegevoegd, net als fotomateriaal.



De ontwikkelaars achter de applicatie Klachten & Meldingen gingen in 2023 ook aan de slag met de analyse voor de **interactieve kaart**. De bedoeling is in 2024 een kaart te kunnen integreren in het Meldpunt Wegen waarop de melder kan zien waar er reeds meldingen gebeurden op dezelfde locatie. De kaart zou bovendien eenvoudiger te hanteren zijn bij het opzoeken van een locatie.

Diezelfde ontwikkelaars zorgden er ook voor dat de **applicatie Klachten & Meldingen** alweer performanter werd. Een aantal toevoegingen zoals alerts bij aanpassingen of automatische herinneringen moeten het werken efficiënter maken maar vooral moeten ze tegemoetkomen aan de vragen van het team over bepaalde modaliteiten in de applicatie.

We krijgen dagelijks vele meldingen te verwerken. Dat gaat van neutrale meldingen tot toffe felicitaties maar ook over heel wat bagger. **Mentale weerbaarheid** is hierbij een kracht waar ook op is ingezet. De workshop in het voorjaar werd jammer genoeg door omstandigheden niet verder gezet in het najaar. Maar ook zonder specifieke opleiding werd gewerkt aan het **teamgevoel**. Het werd zo veel mogelijk aangewakkerd door zowel fysiek als digitaal contact. Tweewekelijks is er het fysieke teamoverleg en regelmatig wordt er ook samengewerkt in de VAC's.

Digitaal is er een actieve chatgroep waarin complexe dossiers worden besproken en waarin ook wel een keer kan worden gelachen. Ook deze digitale contacten dragen bij aan het zich met elkaar verbonden voelen en aan de mentale weerbaarheid.

Het uitwisselen van kennis en ervaring zorgt ervoor dat iedereen op dezelfde lijn zit en dat we zo objectief als mogelijk naar de meldingen kijken. Hieruit ontstond ook het idee voor **Sorry voor alles**, een maandelijkse rubriek op Intranet die in goede aarde valt bij de AWV-ers en waar we regelmatig positieve feedback over krijgen.

AWV ging ook aan de slag met de opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst in het Jaarverslag 2022. Daarin vindt men volgende tekst:

*In het Jaarverslag 2021 had de Vlaamse Ombudsdienst het al over het feit dat bij wegenwerken door AWV, maar ook bij lokale besturen, vaak het STOP-principe overboord gegooid wordt: fietsers krijgen vaak langere omleidingen voorgeschoteld dan het autoverkeer, terwijl degene die de minste inspanning moet leveren, eigenlijk de langste omleiding zou moeten volgen. Die langere omleiding houdt vaak ook meer kruisingen in waardoor de veiligheid er ook aan inboet.*

*Werken voor meer fietsveiligheid en -comfort zouden ook tijdens de uitvoering van de werken zelf daarvoor meer oog moeten hebben.*

*De Vlaamse Ombudsdienst waardeert zeker de inspanningen die AWV levert om tijdens werken te informeren via de eigen website, en vaak met de mogelijkheid om in te schrijven op een nieuwsbrief. Maar de Ombudsdienst kan niet om de vaststelling heen dat bij werken, die vaak toch heel wat maanden of jaren in beslag nemen, er nog altijd te weinig aandacht is voor de voetgangers en fietsers. Ook AWV stelt in zijn klachtenrapport (Vlaams Bemiddelingsboek p. 47-106) vast dat de meldingen van fietsers over wegenwerken een sterke stijger vormen in het klachtenbeeld (Vlaams Bemiddelingsboek p. 53, 71, 80 en 81). Ook bij de Vlaamse Ombudsdienst stijgt het aantal klachten van fietsers. Uit het klantentevredenheidsonderzoek bij burgers weet AWV bovendien dat de ontevredenheid over de fietspaden met stip op één staat. Ook het bestrooien van fietspaden bij winterweer verdient de nodige aandacht. Zeker nu meer en meer aparte (verder of los van de weg gelegen) fietsinfrastructuur ontstaat duiken daar ook nieuwe verwachtingen op bij de gebruikers. Toch is het niet allemaal kommer en kwel, want AWV is wel degelijk mee met het verhaal van de fietser. Zo kreeg het Vademecum Fietsvoorzieningen in 2022 een update om te voorzien in nog meer hoogwaardige en veilige fietsinfrastructuur: via aanpassing van de verkeerslichten wordt 'vierkant groen' uitgerold, een conflictvrije groenfase tijdens de verkeerlichtcyclus waarbij fietsers in alle richtingen tegelijk kunnen oversteken; AWV zet in op structureel onderhoud van de bestaande fietspaden en doet fietsinvesteringen in nieuwe of verbetering van bestaande fietsinfrastructuur. Het fietspadenrapport toont ook aan dat het fietscomfort gestegen is, maar de vaststelling blijft ook nog wel altijd dat het percentage niet-conforme fietspaden langs gewestwegen hoger is dan het percentage conforme fietspaden.*

Fietsers hebben in 2023 inderdaad opnieuw meer problemen gemeld bij wegenwerken. Een stijging van 34 % kan niet worden genegeerd. Wel speelt hier voor een groot deel de vele opmerkingen die fietsers maakten na de werken aan de Tiensepoort in Leuven.

Er werd een aantal maatregelen genomen om in te spelen op deze terechte opmerkingen.

Zoals in dit rapport ook al vermeld is het voorzien van een **fietsomleiding** niet evident. Hier moet vaak een compromis worden gevonden met lokale besturen en politie. De werfleiding heeft niet altijd de keuze omdat ze afhankelijk is van het verkrijgen van een signalisatievergunning van die partners. Toch wordt hier meer aandacht aan besteed en blijft AWV streven naar de beste oplossing voor de actieve weggebruiker.

Bij elk project waar dit relevant is, wordt nu bovendien gecommuniceerd over de hinder en de omleidingen voor de actieve weggebruiker. Elke situatie is anders en de **communicatie** moet afgestemd zijn op de specifieke situatie. Bij AWV is er dus geen algemene handleiding.

In het door de projectmanagers gebruikte standaardbestek 250 is wel het volgende opgenomen ten behoeve van fietsers:

- aandacht voor goede signalisatie en voor tijdelijke fietsvoorzieningen en fietsomleidingen.
- aandacht voor goede zichtbaarheid van fietsers op omleidingen of in een werfsituatie, bijvoorbeeld door markeringen (tijdelijke fietssuggestiestrook, fietssymbolen...), afscherming, verlichting.
- waar mogelijk signalisatieborden waarop omleidingsplan fietsers vermeld wordt.

Er mag zeker nog meer aandacht besteed worden aan meer **fietsveiligheid en comfort** tijdens de uitvoering van de werken zelf. In dit rapport werd daar ook op ingegaan. De verwachtingen rond personeelsbesparingen maken een continue controle van de lopende werven niet steeds mogelijk.

## 4.2 UITDAGINGEN IN 2024

Uitdagingen bieden kansen ook al is het niet altijd duidelijk of we de doelen zullen behalen. Maar zonder proberen bereiken we ze zeker niet.

Als Klantendienst staan we dagelijks voor de uitdaging de burger - de klant - te bedienen. Dat op zich vormt de grootste drijfveer voor ons team en we werken er hard aan om dat goed te doen.

Voor 2024 staan er ook nog wel wat andere uitdagingen op onze verlanglijst.

Eerst en vooral willen we

1. een tijdig, kwaliteitsvol en gemotiveerd antwoord geven.
2. geen nieuwe achterstand oplopen.
3. kwaliteitsvolle nazorg bieden.
4. blijven werken aan onze standaardantwoorden en deze waar nodig aanpassen.
5. verder werken aan goede contacten met alle afdelingen en districten.
6. 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...
7. 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.
8. last but not least vooral onze mensen niet vergeten. We bouwen aan een sterk team. We werken aan een sterke teamgeest waarbij ieder teamlid zijn plaats vindt en zichzelf kan zijn. We zorgen voor opleiding maar ook voor begeleiding waar nodig.

Maar in 2024 staan we ook binnen het Agentschap voor een grote uitdaging. Door de **reorganisatie bij AWV** vallen we niet langer onder de pijler communicatie. De Klantendienst en de pijler communicatie werden ondergebracht in twee verschillende afdelingen. Daar waar communicatie vanaf 1 januari 2024 onder de nieuwe afdeling Strategie en Beleid valt, maken wij als Klantendienst nu deel uit van de afdeling Centrale Dienstverlening. Het is ons vast voornemen voldoende wisselwerking tussen beide afdelingen te blijven onderhouden.

Binnen het Agentschap is het belangrijk dat de **verkeerslichten** die in Het beeld van 2023 worden opgesomd, opgevolgd worden. Er ligt heel wat werk op de plank om verder te werken aan volgende aandachtspunten:

1. Onderhoud is even belangrijk als investeren.
2. Toestand infrastructuur blijven opvolgen en gericht vervangingen en herstellingen uitvoeren.
3. Blijven investeren in fietsinfrastructuur.
4. De verleding van de openbare verlichting.
5. Verder inzetten op slimmere verkeerslichten met minder conflicten.
6. Bekommernissen rond wegenwerken wegnemen.
7. Verkeersveiligheid absolute prioriteit geven en de reeds geleverde inspanningen verder versterken.

We willen ook de aandacht vestigen op de mogelijkheden die de **dataverzameling** biedt. De cijfers kunnen in de toekomst nog meer een rol spelen in het beleid. Waar situeren zich de grootste problemen? Welke tags halen opvallend veel meldingen? Wij zijn de kanarie in de kolenmijn, we houden de vinger aan de pols.

Tot slot is er ook wat onzekerheid over wat **AI** voor ons betekent. Kaat Schaubroeck schreef in De Standaard op 28 mei 2023 volgende column “Als je van de FAQ’s naar de chatbot wordt gestuurd en weer terug”. Wel, het is een mooi voorbeeld om aan te tonen dat we als levende Klantendienst nog lang niet voorbijgestreefd zijn. Dat het wel degelijk loont om intern mensen te hebben die weten hoe de organisatie draait, die weten bij wie ze terecht moeten voor de nodige input.

In 2024 gaan we samen met alle collega’s en partners terug aan de slag om al deze uitdagingen aan te pakken.

## Figuren

1. Figuur 1: hoedanigheid van de melder in dossiers bestemd voor AWV
2. Figuur 2: hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV
3. Figuur 3: wie neemt contact op
4. Figuur 4: verwerking dossiers binnen de Klantendienst en met input
5. Figuur 5: aantal klachten tegenover meldingen
6. Figuur 6: aantal verzoeningen in klachtendossiers
7. Figuur 7: klantentevredenheidsonderzoek Meldpunt Wegen
8. Figuur 8: totaal aantal dossiers, ontvangen door de Klantendienst
9. Figuur 9: aantal dossiers bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst
10. Figuur 10: totaal aantal klantenreacties verwerkt door de Klantendienst
11. Figuur 11: aantal klantenreacties bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst
12. Figuur 12: termijn openstaande dossiers in aantal werkdagen
13. Figuur 13: tijdigheid doorheen het jaar
14. Figuur 14: tijdigheid verwerking binnen Klantendienst
15. Figuur 15: tijdigheid dossiers met input
16. Figuur 16: onderverdeling in hoofdcategorieën
17. Figuur 17: indeling hoofdcategorieën in knelpunten
18. Figuur 18: de top tien van de knelpunten
19. Figuur 19: het klantentevredenheidsonderzoek over de Vlaamse gewestwegen
20. Figuur 20: knelpunten binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud
21. Figuur 21: infrastructuurtype bij de hoofdcategorie Vraag om onderhoud
22. Figuur 22: infrastructuurtype bij knelpunt Staat in de hoofdcategorie Vraag om onderhoud
23. Figuur 23: meldingen Vraag om onderhoud infrastructuurtype fietspad
24. Figuur 24: dossiers met knelpunt Technische defecten
25. Figuur 25: knelpunten binnen de hoofdcategorie Wegenwerken
26. Figuur 26: wegenwerken en fietsers
27. Figuur 27: knelpunten binnen de hoofdcategorie Inrichting van de weg(infrastructuur)





KLANTENRAPPORT 2023

## 4 De Vlaamse Waterweg nv

## INHOUD

<b>1. INLEIDING</b>	<b>118</b>
<b>2. KLANTENBELEID</b>	<b>119</b>
<b>3. HET BEELD VAN 2023</b>	<b>120</b>
3.1 Impact van de stakingsacties op de werking van de Vlaamse Waterweg	120
3.2 Staat van het patrimonium	122
3.3 Het gebruik van de jaagpaden	123
3.4 Hinder door uitvoering van werken door de Vlaamse Waterweg	125
3.5 Hakhoutbeheer	127
3.6 Bediening van kunstwerken en lange wachttijden	128
3.7 Hinder door onrechtmatig gemeerde vaartuigen	129
3.8 Het e-loket van de Vlaamse Waterweg	129
<b>4. BESLUIT</b>	<b>130</b>



# 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 waterwegen-netwerk ook verder uit en maken rivieren en kanalen beter bevaarbaar door te baggeren, door sluisen aan te passen en de bruggen te verhogen. We begeleiden de binnenschepen op een vlotte en veilige wijze naar hun bestemming.

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

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

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

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

In hoofdstuk 2 lichten we toe hoe De Vlaamse Waterweg in 2023 is omgegaan met haar klachten- en klantenbeleid. Ook de belangrijkste cijfers van 2023 worden hier besproken.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de belangrijkste thema's van 2023. 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 2024 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 dieldeling tussen 'veelgestelde vragen', het stellen van of indienen van 'vragen, meldingen, suggesties of complimenten' en het indienen van 'klachten', leidt de contacten in betere banen, waardoor de vraagsteller sneller geholpen kan worden. Ook is de mogelijkheid om bestanden op te laden bij een klacht of melding toegevoegd nadat enkele vraagstellers aangaven foto's te willen toevoegen om bv. de ernst van een 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 en uniforme 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. Vanaf 2024 wordt gebruik gemaakt van een ICT-applicatie voor de opvolging van klantenreacties, waardoor deze automatisch bij ontvangst worden geregistreerd en vlot kunnen worden opgevolgd.

In 2023 werden **280 klachten** ontvangen, hetgeen een stijging van 35% betekent ten opzichte 2022 (208 klachten).

Van deze 280 klachten waren er 275 klachten ontvankelijk. 5 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.

52 klachten werden als ongegrond beschouwd, de overige 223 klachten als (deels) gegrond. Deze werden officieel als klacht behandeld en geregistreerd. Ze werden in hoofdzaak ontvangen via e-mail ([klachten@vlaamsewaterweg.be](mailto:klachten@vlaamsewaterweg.be)), het online klachtenformulier of via het RIS (River Information Services).

**92%** van de ontvankelijke klachten werd **binnen een termijn** van 45 kalenderdagen beantwoord (253 van de 275 ontvankelijke klachten). In 2022 werd 90% van de klachten beantwoord binnen deze termijn. De gemiddelde antwoordtermijn in 2023 bedraagt circa 20 dagen in vergelijking met 21 dagen in 2022.

Daarnaast kwamen in 2023 via het contactformulier op de website van De Vlaamse Waterweg **822 vragen, meldingen en suggesties** binnen. Dat is een stijging van 8% ten opzichte van het jaar ervoor (759 meldingen).

In totaal zijn er dus voor 2023 **circa 1.102 klantenreacties** ontvangen en behandeld, hetgeen een stijging van 14% betekent ten opzichte van de 962 klantenreacties in 2022.

## 3. HET BEELD VAN 2023

In dit hoofdstuk gaan we in op de grootste bekommernissen van onze klanten in 2023.

### 3.1 IMPACT VAN DE STAKINGSACTIES OP DE WERKING VAN DE VLAAMSE WATERWEG

Op maandag 4 december 2023 brak een stakingsactie uit van de scheepvaartbegeleiders van De Vlaamse Waterweg. De actie breidde zich snel uit naar het volledige Vlaamse waterwegennet, waardoor snel bijna alle sluizen en beweegbare bruggen op de Vlaamse waterwegen niet meer bediend werden. Aanleiding voor deze stakingsacties was de misnoegdheid omtrent het 5-sporenbeleid van de Vlaamse Regering. De acties werden beëindigd op 8 december 2023.

Deze acties hadden een enorme impact op onze klanten en leidde dan ook tot een stroom van klachten en reacties. Zo werd dit het hoofdthema van 2023 wat betreft klantenreacties en klachten.

Via het RIS werden er schriftelijk een 70-tal klachten ontvangen. Het merendeel van de contacten met de schippers verliep echter telefonisch. Deze klachten, meldingen en vragen werden telefonisch afgehandeld door het RIS, het onthaal en de communicatiedienst en waren zeer talrijk gedurende deze week. Er werden vooral vragen gesteld omtrent de duur van acties, er heerste boosheid en onbegrip. Aangezien er op dat moment geen pasklare oplossing kon worden geboden, gezien de staking in essentie niet gericht was tegen het beleid of de beslissingen van De Vlaamse Waterweg, was het in die periode vooral van belang om een luisterend oor te bieden aan onze klant en gehoor te geven aan hun bekommernissen en bezorgdheden omtrent de staking en de gevolgen ervan. In de mate van het mogelijke werd toegelicht welke sluizen toch bediend werden.

In de schriftelijk ontvangen klachten gaven de schippers voornamelijk aan dat ze financiële verliezen lijden door de stakingsacties.

In de schriftelijke reacties werden voornamelijk schade-eisen geformuleerd gelet op de tijdelijke niet-bediening van bepaalde sluizen gedurende de stakingsacties van de binnenvaartbegeleiders. De Vlaamse Waterweg heeft deze schade-eisen afgewezen ten gevolge van overmacht. Hoewel wij ernaar streven om betrouwbare waterwegen aan te bieden aan binnenvaartondernemers en bevrachters, betekent dit niet dat wij ook garanderen of kunnen garanderen dat de sluizen altijd operationeel zijn. Er bestaat immers geen absoluut recht van de waterweggebruikers om te allen tijde en zonder enige beperking gebruik te kunnen maken van de waterwegen.

Evenmin kan de dienstverlening gegarandeerd worden ingeval van staking. Wij zijn voor de door ons verstrekte dienstverlening immers afhankelijk van de paraatheid van onze binnenvaartbegeleiders. Het is nu eenmaal zo dat sluizen enkel kunnen en mogen bediend worden door gekwalificeerd personeel. Deze binnenvaartbegeleiders beschikken, net als andere werknemers, over een fundamenteel recht om te staken, zoals o.a. erkend door het Europees Sociaal Handvest. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt, kan dit, bij gebreke aan voldoende werkwillige binnenvaartbegeleiders, aanleiding geven tot een verstoring van de dienstverlening.

De Vlaamse Waterweg heeft verder gedurende deze acties in hoofdzaak getracht verzoenend op te treden. Zo werd tweemaal een delegatie van schippers ontvangen in onze kantoren. De schippers hebben bij deze gelegenheid de financiële impact van de staking op hun bedrijfsvoering toegelicht. Ook het voorstel van de schippers betreffende het invoeren van een systeem van minimale dienstverlening en meer voorspelbaarheid bij de werking van de sluizen werd besproken. Er werd geluisterd naar de noden van de getroffen schippers, zoals het ter beschikking stellen van drinkwater gedurende de staking. Ingevolge het aanslepen van de acties dreigde immers bij sommigen de voorraad drinkwater op te raken. De Vlaamse Waterweg heeft daarom actie ondernomen om drinkwater te leveren op de meest kritieke locaties. Deze initiatieven konden rekenen op appreciatie bij de schippers.

Bijkomend werd ook permanent contact onderhouden met het Kenniscentrum Binnenvaart om samen met hen de schippers zoveel mogelijk te helpen.

Naar de toekomst toe wordt onderzocht hoe de veiligheid van de getroffen schippers tijdens acties nog meer kan worden gewaarborgd en verzekerd.

Ook werd de actuele stand van zaken op onze waterwegen continu gecommuniceerd aan de schippers via nautische publicaties op [www.visuris.be](http://www.visuris.be).

### 3.2 STAAT VAN HET PATRIMONIUM

Burgers blijven in hoofdzaak vooral **onderhoud vragen en problemen en defecten** signaleren (229 meldingen, +35%). Denk hierbij 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.

In 2023 ontvingen we vooral **aanvragen voor snoeiwerken** (73, +55%), **onderhoud van patrimonium/kunstwerken** (50, +72%) en **onderhoud van het wegdek van jaagpaden** (34, -21%).

Deze meldingen worden vooral door actieve weggebruikers van het jaagpad gedaan. En dat is niet verwonderlijk. Niet alleen is dit de plaats waar de burger in direct contact komt met onze dienstverlening, werkingsgebied en waterwegen, maar met meer dan 2.000 kilometer aan jaagpaden vervullen de jaagpaden ook 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 fietsbruggen.

Verder werden er, naast deze meldingen, ook een 80-tal klachten over de staat van het patrimonium ontvangen.

In de praktijk zal steeds iemand ter plaatse polshoogte gaan nemen van de situatie zelf om een correcte inschatting te kunnen maken (is de betreffende boom echt een gevaar? Is de gracht verstopt door vuil? Waar bevindt zich het sluikestort exact? ...)

Een buurtbewoner meldde bijvoorbeeld dat zij hinder ondervonden van de luidsprekers langs sluis 5 in Sint-Job-in-'t-Goor. Het aanhoudend gezoem leidde tot medische klachten en verhinderde de betrokkene van zijn eigen tuin te genieten. Er werd ter plaatse polshoogte genomen door afdeling Techniek van De Vlaamse Waterweg en de luidspreker werd afgekoppeld om de overlast te stoppen, zonder de werking van de sluisbediening te hypothekeren. Nadien werd dit euvel permanent verder verholpen.

Waterweggebruikers deden in het voorbije jaar ook een aantal keren melding van **ondieptes**. Dit wordt altijd nader opgevolgd door de Scheepvaartinspectie die de nodige peilingen uitvoert en zorgt voor de noodzakelijke baggerwerken, waar vereist, om verdere hinder te voorkomen.

Iemand meldde ook de overvloedige aangroei van waterplanten in het kanaal Bossuit-Kortrijk. Deze planten mogen niet volledig verwijderd worden conform het Bermbesluit en de Code van Goede Natuurpraktijk. Daarom heeft De Vlaamse Waterweg de planten zo goed als mogelijk ingeperkt om overmatige hinder tegen te gaan.

Ook werd een boze e-mail ontvangen over het plaatsen van een ballenlijn in de Maas. De betrokken man was hier zeer wantrouwig, te meer omdat Rijkswaterstaat volgens hem niet op de hoogte zou zijn en omdat hij niet vertrouwd was met de bedoeling hiervan zou kunnen zijn. Daarom werd goed toegelicht wat het doel van deze praktijk is, die al jaren gangbaar is. Elk laagwaterseizoen wordt opwaarts het autoveer tussen Stokkem en Berg een ballenlijn op de Maas geplaatst. Deze lijn wordt, afhankelijk van de waterstanden en de beschikbaarheid van het nodige materieel en personeel, vanaf 15 april geplaatst en blijft liggen tot oktober. Dit dient om de veiligheid van de kajakkers en rafters te verhogen en de kans op botsingen met het autoveer zo klein mogelijk te maken. Ook werd hem verzekerd dat Rijkswaterstaat van deze praktijk wel degelijk op de hoogte is.

### 3.3 HET GEBRUIK VAN DE JAAGPADEN

In 2023 merken we een gestegen aandacht op voor de jaagpaden. We ontvingen een 50-tal suggesties die hoofdzakelijk over onze **jaagpaden** gaan (+11%).

Dit gaat van voorstellen voor het aanbrengen van bijkomende **signalisatie**, zoals verkeersborden en wegmarkeringen, tot **strooien** en **verlichting**. Daarnaast zijn er ook heel wat meer vragen gekomen over de voorwaarden om het jaagpad te gebruiken met een **speed pedelec** (23, +329%). Die toename is logisch te verklaren, aangezien speed pedelecs op termijn overal toegelaten zullen worden en dit feit in de loop van 2023 in het nieuws aan bod kwam. Deze beleidswijziging maakte immers deel uit van de nieuwe visie op het medegebruik van de jaagpaden, die in april 2023 gelanceerd werd. Om dit gewijzigde beleid toe te lichten, werden er, aansluitend op de goedkeuring van de visie, ook verschillende infosessies georganiseerd voor steden en gemeenten, recreatie- en natuurverenigingen, belangenverenigingen van actieve weggebruikers, ...

Dit was niet alleen nuttig om de eigen visie te verduidelijken, maar ook om voeling te krijgen met de vragen, bezorgdheden en meningen van de verschillende belanghebbenden van de jaagpaden. Zo kan De Vlaamse Waterweg bij de behandeling van meldingen en klachten van jaagpadgebruikers zich beter verplaatsen in de klant en ook vlotter de verschillende belangen en partijen verzoenen.

We illustreren dit aan de hand van volgend verhaal:

*'In het voorjaar van 2023 hebben zich een aantal incidenten voorgedaan op het jaagpad langs het Afleidingskanaal van de Zenne te Zemst, tevens aangeduid als fietssnelweg F1. Na een eerste ongeluk met een helaas tragische dodelijke afloop vielen kort daarna nog eens 2 personen, telkens in geheel andere omstandigheden, in deze waterweg. Alhoewel we hier maar 1 specifieke klacht over gekregen hebben, mag wel aangenomen worden dat er bij heel wat gebruikers van de F1 een grote ongerustheid was ontstaan.*

*Het Afleidingskanaal is zeer belangrijk voor de waterafvoer van de volledige Zennevallei, inclusief de regio rond Brussel, en wordt gekenmerkt door een sterk wisselend debiet dat in grote mate afhankelijk is van de regenval enerzijds en door relatief steile betonnen wanden waardoor het vaak niet evident is om terug boven te geraken anderzijds.*

*In overleg met heel wat stakeholders zoals de gemeente Zemst, het departement MOW, de provincie Vlaams-Brabant, Fietsberaad en de lokale hulpverleningszone werd gezocht naar een gepaste oplossing voor dit potentieel veiligheidsprobleem en vooral het **onveiligheidsgevoel** waarbij verschillende belangen en opties dienden afgewogen te worden. De bedding van het Afleidingskanaal dient omwille van de reeds eerder vermelde waterafvoerende rol niet alleen jaarlijks gedurende een viertal weken onderhouden te worden maar tevens dient er snel opgetreden te kunnen worden wanneer er zich voorwerpen in de bedding bevinden die de afvoer kunnen belemmeren, zoals bijvoorbeeld bomen.*

*Het plaatsen van zogenaamde harde infrastructuur zoals muren of een hoog hekwerk waren bijgevolg niet aan de orde omdat dergelijke infrastructuurelementen het periodiek en situatie gebonden onderhoud van de bedding en de oevers zouden hypothekeren. Ook voor interventies van de hulpdiensten zou dit een ernstige belemmering vormen. Bovendien is er slechts een zeer smalle onverharde zone tussen het jaagpad en de betonnen oevers zodat ook de ruimte waarbinnen gewerkt kan worden zeer beperkt is. In overleg met de betrokken overheidsinstanties en relevante organisaties van het middenveld werd beslist om op korte termijn een haag te plaatsen met horizontale geleidingsdraden. Zo ontstond er niet alleen een bijkomende visuele afscheiding tussen de F1 en het Afleidingskanaal maar tevens een fysiek obstakel dat in zekere mate in staat is om zachte weggebruikers weg te houden van deze waterweg. Tot slot is deze ingreep niet van aard om landschapsverstorend te werken aangezien ze voor het grootste deel uit natuurlijke materialen bestaat.*

*Tot op heden hebben er zich geen nieuwe incidenten voorgedaan.'*

In een ander geval speelde ook een onveiligheidsgevoel bij de gebruiker van een jaagpad te Sint-Amandsberg / Destelbergen wegens het verwijderen van paaltjes waardoor het jaagpad ter plaatse ook gebruikt werd door gemotoriseerd verkeer. Op vraag van een omwonende werd verzocht deze paaltjes terug te plaatsen voor de veiligheid van fietsers en voetgangers op het stuk jaagpad. De situatie werd intern bekeken en er werd beslist om op dit doodlopend stuk van het jaagpad de paaltjes terug te plaatsen en deze, in samenspraak met de stad Gent, te vervangen door 1 paaltje, gelet op het comfort van bepaalde gebruikers van het jaagpad, zoals bakfietsgebruikers. Op die manier wordt rekening gehouden met de belangen en noden van de verschillende gebruikers van het betreffende jaagpad.

Naar aanleiding van andere klantenreacties werd bij wijze van tegemoetkoming naar de burger gezorgd voor het aanbrengen van kantmarkeringen, haaiantanden op een kruising van een jaagpad met een gemeenteweg, het voorzien van een afsluiting op drukke plaatsen in steden en op gevaarlijke kruispunten, ook al lag de verantwoordelijkheid hiervoor niet altijd bij De Vlaamse Waterweg zelf. Dit alles voor het in stand houden van een goede verstandhouding met de jaagpadgebruiker en het garanderen van het veiligheidsgevoel op onze jaagpaden.

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

We ontvangen ook heel wat vragen over **actuele werken** van De Vlaamse Waterweg (61, -9%).

De Vlaamse Waterweg zet sterk in op werfcommunicatie naar omwonenden via perscommunicatie, nieuwsbrieven en infomomenten, in samenwerking met partners en lokale besturen. Daarnaast houden we onze website en projectpagina's zo actueel mogelijk. Daardoor kunnen we in de meeste gevallen voor het antwoord op vragen over projecten doorverwijzen naar bestaande informatie. Zo werd vijftien keer de timing van een werf of project bevraagd, lopend of toekomstig (+0%). In zestien gevallen werden er vragen gesteld over een actuele omleiding of hinder voor het verkeer (-23%). In quasi alle gevallen konden we bevestigen dat de gepubliceerde informatie nog steeds actueel was.

Inzetten op continue communicatie werpt dus zijn vruchten af, ook bij calamiteiten. Zo werd de hefbrug van Humbeek in de zomer aangevaren en was ze vier maanden uit dienst. Maar door regelmatige updates over de situatie en een sterke samenwerking met de gemeente waren de ingezonden vragen van gebruikers en omwonenden op twee handen te tellen.

Ook via de klachtenmailbox werden een 40-tal klachten ontvangen naar aanleiding van hinder door de uitvoering van werkzaamheden door De Vlaamse Waterweg of omtrent bezorgdheden die de burger heeft naar aanleiding van (geplande) werken.

Deze klachten werden dan telkens onmiddellijk gemeld bij de projectingenieur en de betreffende aannemer voor verdere opvolging. Deze klachten kunnen gaan om de geplande omleiding, de omleidingsborden, modder op het wegdek, defecten, enz. Indien deze gegrond zijn, worden deze onmiddellijk aangepakt. Zo worden omleidingsborden correct geplaatst of verplaatst, het wegdek geveegd, ... Indien er meerdere klachten zijn over een welbepaalde werf, zal ook de dijkwachter/sectorverantwoordelijke of een ander personeelslid ter plaatse gaan kijken om de situatie te beoordelen en zo beter gevolg te kunnen geven aan de geuite bekommernissen.



Zo werden bezorgdheden geuit voor (geplande) werken aan het jaagpad aan de Muizenbrug richting Rijmenam (Bonheiden). Als reactie hierop heeft De Vlaamse Waterweg uitgebreid gereageerd op deze bezorgdheden en vragen, waardoor de ongerustheid bij de betrokken persoon kon worden weggenomen en deze heel positief reageerde op onze extra toelichting van de werken en het traject daaromtrent. In het bijzonder werd uit de doeken gedaan hoe het overleg met de betrokken partners is verlopen, waar de persoon in kwestie dit dialoogtraject kan terugvinden of inzage kan krijgen in het dossier. Er werd ook geduid waarom wordt geopteerd voor het gebruik van asfalt aangezien het jaagpad is aangeduid als alternatieve bovenlokale fietsroute. Door open in overleg te gaan met de burger over de uitvoering van werken en gehoor te geven aan bezorgdheden, kan vaak deze ongerustheid worden weggenomen.

Bij de uitvoering van deze werken werd tevens een reactie ontvangen over hinder door opwaaiend stof bij de aanvoer van grond. Aangezien deze bezorgdheid terecht was, werd ter plaatse afgestemd met de aannemer en gevraagd om de nodige acties te nemen om de stofhinder te voorkomen.

We ontvingen een paar meldingen over de omleiding ten gevolge van werken aan de Denderbrug te Zandbergen (Geraardsbergen), waardoor fietsers en voetgangers geen gebruik zouden kunnen maken van de brug tijdens de geplande werkzaamheden. Er werd aangegeven dat dit problematisch was voor de schoolgaande jeugd en de buurtbewoners die de trein nemen. Om aan deze bedenkingen tegemoet te komen, sprak De Vlaamse Waterweg met de opdrachtnemer af om de brug tijdens de werken niet permanent dicht te houden voor fietsers en voetgangers, maar gedurende bepaalde tijdstippen 's morgens en 's avonds toegankelijk te houden. Hierbij werd er maximaal rekening gehouden met de openingsuren van de nabijgelegen scholen, alsook met de ochtend- en avondspits van de treingebruikers. Dit is één van de manieren om bemiddelend en oplossingsgericht te werken n.a.v. meldingen bij werkzaamheden door De Vlaamse Waterweg, hetgeen op begrip kon rekenen bij de betrokken buurtbewoners.

Bij de werken ter hoogte van de Dampoort te Gent gaf iemand terecht aan dat er geen strook voorzien werd voor voetgangers. In een navolgend overleg met de stad Gent heeft De Vlaamse Waterweg daarom als oplossing een route voorzien voor de voetgangers met 2 oversteken aan de Kraankinderstraat en Dok-Zuid. Uit veiligheidsoverwegingen is er immers zo weinig mogelijk interactie tussen het werfverkeer en de voetgangers. Er werd om die reden ook bijkomende signalisatie geplaatst.

Daarnaast kregen we een melding binnen met een aantal bedenkingen inzake de veiligheid van de werken aan de Meulestedebrug (Gent). Alvorens deze officieel beantwoord kon worden, gaf de betrokken persoon mee dat hij na telefonisch contact met een medewerker op een goede manier werd geïnformeerd en verder geholpen. Door telefonische contacten kan kort op de bal worden gespeeld en vlot in dialoog worden getreden, waardoor de melder duidelijkheid en inzicht in de werken krijgt.

Naar aanleiding van deze werkzaamheden aan de Meulestedebrug werd ook een klacht ontvangen over het gebruik van een wals op de openbare weg. Deze bezorgdheden waren zeer terecht aangezien de wals in principe steeds vervoerd moest worden met een dieplader van het ene punt van de werf naar het andere punt. Dit onrechtmatig gebruik door de aannemer werd onmiddellijk besproken en aangepakt op de werf. Bovendien werd als tegemoetkoming naar de buurtbewoner de perimeter van de werkzone uitgebreid teneinde ook een plaatsbeschrijving op te maken van de woning van de betrokkene.

Iemand signaleerde meermaals dat de verlichting defect was bij de tijdelijke oversteekplaats voor fietsers tijdens de werken aan de Kempische Brug te Hasselt. Bij controle ter plekke bleek dit soms te kloppen, soms ook niet. De tijdelijke verlichting kreeg ook te maken met vandalisme. Daarom opteerde De Vlaamse Waterweg, in samenspraak met de andere stakeholders, om een duurzamere oplossing te bieden voor de gebruikers van de oversteekplaats. De lichten werden extra beveiligd en de politie voerde extra controles uit.

Door een nauwe samenwerking met andere partners (gemeenten, steden, politie, ...) kan voor de betrokkenen een duurzamere oplossing geboden worden voor bepaalde bezorgdheden of problemen.

### 3.5 HAKHOUTBEHEER

Naast de veel voorkomende thema's waren er ook specifieke onderwerpen die in 2023 de kop opstaken. Zo is er een opvallende trend in de marge van onze snoeiwerken, namelijk de opkomst van **aanvragen om hakhout te verkrijgen of te kopen**. Maar het hakhoutbeheer is hoofdzakelijk uitbesteed, waardoor de gespecialiseerde aannemers eigenaar worden van het houtafval, maar via het charter voor een uniform en oordeelkundig groenbeheer zorgen we als goede huisvader sowieso voor maximale valorisatie ervan. Zo wordt het hakhout vaak verhakseld en door de groenaannemer nog nuttig toegepast. Om het aantal aanvragen van burgers in de toekomst te beperken, werd deze informatie aangevuld op de informatie-webpagina van hakhoutbeheer.

### 3.6 BEDIENING VAN KUNSTWERKEN EN LANGE WACHTTIJDEN

In 2023 hebben zo'n 80 klachten betrekking op de **bediening van de kunstwerken** van onze organisatie en de wachttijden aan bruggen.

Het voorbije jaar werden er verkeersproblemen ondervonden door het onbeschikbaar zijn van de Krakelebrug. Bijgevolg kwamen er een aantal reacties binnen over de **spertijden** in Brugge. Er werd hierbij aan de betrokken personen toegelicht dat de Krakelebrug volledig moet vernieuwd worden en dat er in tussentijd daarom mitigerende maatregelen, zoals uitgebreide spertijden van de andere bruggen in Brugge, moeten worden toegepast. De bruggen worden immers steeds op elkaar afgestemd om een vlotte doortocht te garanderen. Overlast voor het wegverkeer is helaas onvermijdelijk en we trachten dit ook goed te communiceren naar de weggebruiker. Iemand gaf terecht aan dat de signalisatieborden ter plaatste niet naar behoren zouden functioneren. Dit werd naar aanleiding van deze melding opgelost.

De Vlaamse Waterweg is zich bewust van de mogelijke ongemakken die hierdoor ontstaan voor de weggebruiker en schetst daarom bij dergelijke meldingen het ruimere kader waarbinnen gewerkt wordt om het weg- en scheepvaartverkeer op elkaar af te stemmen.

Naar aanleiding van de sluiting van de sluis te Kerkhove ingevolge werken op een zondagavond in oktober 2023 werden een zestal klachten ontvangen. De geplande werken in het algemeen belang werden voorafgaand aangekondigd via nautische publicaties. De werken zouden zes dagen duren en waren hoogdringend nodig. Op vraag van de aanwezige vaartuigen werd de sluis die zondagavond na de normale sluiting om 18u nog drie uur langer bediend tot 21u als teken van bemiddeling naar de betrokken schippers toe.

### 3.7 HINDER DOOR ONRECHTMATIG GEMEERDE VAARTUIGEN

In 2023 ontvingen we een paar meldingen van hinder door onrechtmatig gemeerde vaartuigen, bijvoorbeeld op wachtplaatsen voor sluizen.

De Vlaamse Waterweg gaat bij dergelijke meldingen ter plaatse de nodige vaststellingen doen en maakt waar nodig een verslag van vaststelling op om desnoods de procedure voor het verwijderen van deze vaartuigen op te starten.

Onrechtmatig gemeerde jachtboten zorgden er bijvoorbeeld voor dat andere pleziervaartuigen niet meer konden aanmeren aan een bepaalde steiger in de nabijheid van een sluis te Brugge. Door deze hinderlijke situatie nauwgezet op te volgen werd dit probleem voor de betrokken pleziervaart opgelost.

In een ander dossier ruimde De Vlaamse Waterweg het achtergelaten afval op van een gestolen en gekraakt vaartuig, nadat dit vaartuig aan de rechtmatige eigenaar terugbezorgd werd.

Tenslotte werd ook het verhaal ontvangen van een booteigenaar die geen aansluiting zou krijgen voor elektriciteit en water. De eigenaar was echter onrechtmatig gemeerd, waardoor de scheepvaart werd gehinderd. Er werden pogingen gedaan tot overleg, het aanbieden van een rechtmatige ligplaats, bijkomend uitstel verleend om zich in regel te stellen en bewijzen aan te leveren, ... Dit alles zonder enig positief resultaat. Bijgevolg was het dan ook niet mogelijk om de nodige voorzieningen voor elektriciteit en water te plaatsen. Er vond zelfs een poging tot bemiddeling plaats voor de vrederechter in dit dossier. Helaas leidde dit niet tot het verhoopte resultaat.

### 3.8 HET E-LOKET VAN DE VLAAMSE WATERWEG

Een trend in de omgekeerde richting is de significante **daling** van het aantal vragen over het e-loket (26, -59%). De burger vindt sinds de invoering in 2021 steeds beter de weg naar de toepassing. Zo wordt er nog amper geïnformeerd naar de stand van zaken van lopende aanvragen, omdat deze beter op te volgen zijn in de toepassing zelf.

Het merendeel van de resterende informatievragen gaan over de mogelijkheden van de vergunningen en toelatingen, alvorens een aanvraag ingediend wordt, en over technische problemen die af en toe die de kop opsteken. Zo kwamen er in de zomer op één dag verschillende meldingen binnen over een probleem met de weergave van een kaart in de toepassing, maar dankzij een snelle interne escalatie van de meldingen was het probleem vlug opgelost.

## 4. BESLUIT

In 2023 heeft De Vlaamse Waterweg circa **1.102 klantenreacties** ontvangen, waaronder 280 'klachten' en 822 vragen, meldingen en voorstellen. Al deze reacties werden voornamelijk ontvangen via [klachten@vlaamsewaterweg.be](mailto:klachten@vlaamsewaterweg.be), het online klachtenformulier, de website en het RIS.

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

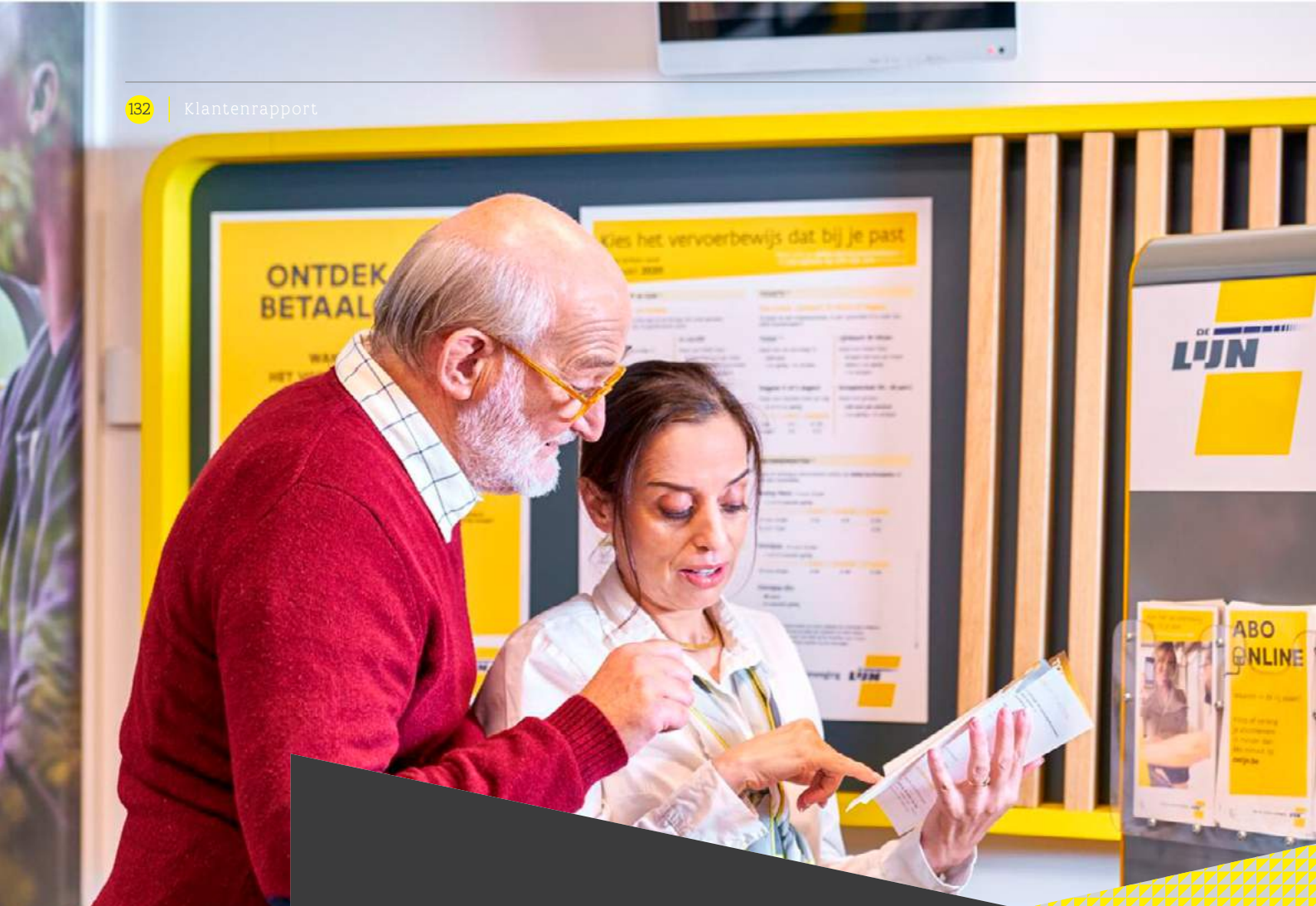
- - De impact van de stakingsacties op de werking van De Vlaamse Waterweg,
- - De staat van het patrimonium,
- - Het gebruik van de jaagpaden,
- - Hinder door uitvoering van werkzaamheden,
- - De bediening van de kunstwerken en lange wachttijden,
- - In mindere mate: vragen omtrent hakhoutbeheer, hinder door onrechtmatig gemeerde vaartuigen, het e-loket, ...

Deze thema's volgen in grote lijnen de trends van de vorige jaren en liggen in lijn met de activiteiten van De Vlaamse Waterweg. In 2023 zorgden de stakingsacties voor heel wat reacties en trad De Vlaamse Waterweg hierbij bemiddelend op. Soms was enkel het bieden van een luisterend oor bij de vele telefonische reacties van de schippers een optie, omdat niet altijd een pasklaar antwoord of een directe oplossing mogelijk was. Er werd ook uitgebreid gecommuniceerd via nautische publicaties over de actuele stand van zaken van de acties en hun gevolgen voor de werking 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. Door deze proactieve aanpak en de toegankelijke informatieverstrekking aan onze klanten wordt al een deel van de meldingen en vragen ondervangen. Ook via de webpagina [www.visuris.be](http://www.visuris.be) wordt heel wat informatie gecommuniceerd aan de waterweggebruiker. Deze verschillende informatiebronnen hebben dus een grote, positieve impact op de werking van de Communicatiedienst en de Ombudsdienst binnen De Vlaamse Waterweg. Uiteraard is het belangrijk blijvend te werken aan deze communicatie naar de klant toe en de verdere optimalisering van het behandelen van meldingen, vragen en klachten. Hier wordt in 2024 verder op ingezet.

Het beantwoorden van meldingen en klachten vereist teamwork binnen onze organisatie. Er wordt zoveel mogelijk afgestemd met de personeelsleden die op het terrein zelf aanwezig zijn en kort op de bal kunnen spelen bij de vaststelling van de eigenlijke situatie en de oplossing naar de klant toe. Ook het RIS en de communicatiedienst spelen een onmisbare rol bij de vele klantenreacties, die vaak informeel verlopen en zo op een efficiënte en klantvriendelijke manier kunnen worden afgehandeld met het oog op een voor beide partijen bevredigend resultaat. Dit leidt soms tot een minder formele aanpak inzake klachtenafhandeling maar tevens tot een grotere tevredenheid bij de klant. Door de informele klantencontacten te onderhouden blijft de voeling met de klant zelf sterker dan louter via de afhandeling op formele wijze.





KLANTENRAPPORT 2023

**5** **VVM**  
**De Lijn**

# INHOUD

<b>1. VOORWOORD</b>	<b>134</b>
<b>2. KLANTENBELEID</b>	<b>135</b>
2.1 Klantenbeleid bij De Lijn	135
2.2 In dialoog met de klant	136
2.3 Evalueer je werking	139
<b>3. HET BEELD VAN 2023</b>	<b>140</b>
3.1 De Kern	140
3.1.1 Stiptheid	141
3.1.2 Service	142
3.1.3 Vervoerbewijzen	143
3.1.4 Aanbod	144
3.2 In de kijker	145
3.3 Maatschappelijk relevant	147
3.3.1 De Lijn en Toegankelijkheid	147
3.3.2 Een woordje uitleg bij het behandelen van boetes	149
<b>4. BESLUIT 150</b>	
<b>5. BIJLAGEN</b>	<b>152</b>
5.1 Bijlage: Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2023	152
5.2 Bijlage: De Klantendienst bemiddelt en compenseert	161
5.2.1 Algemeen	161
5.2.2 Compensaties	162
5.2.3 Bemiddeling	164
5.3 Bijlage: Rapport administratieve boetes De Lijn 2023	165
5.3.1 Algemeen	165
5.3.2 Reacties – 1ste fase procedure	165
5.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure	165
5.3.4 Samenvatting	165



# 1. VOORWOORD

We ontvingen in 2023 63.767 klachten of ongeveer 5.000 meer dan het vorige jaar. De stijging is volledig toe te schrijven aan de rubriek 'stiptheid': die categorie was in 2023 goed voor ongeveer een derde van alle klachten. Duik je in de details, dan zie je dat de klachten in deze rubriek hoofdzakelijk gaan over 'niet-gereeden ritten' en 'rit te laat'. In het rapport gaan we hier verder op in. We moesten het afgelopen jaar regelmatig en structureel ritten schrappen door een tekort aan personeel. Bovendien was 2023 opnieuw een recordjaar op vlak van files. Ontevredenheid over manke stiptheid komt dan ook niet als een verrassing.

Het aantal klachten over 'service chauffeur' blijft ongeveer status quo. Onze reizigers zijn jaar na jaar tevreden over onze chauffeurs, dat blijkt uit de tevredenheidsmeting. De klachten van reizigers over chauffeurs gaan vaak over 'halte voorbijgereden'. Klantentevredenheid blijft daarom in al z'n facetten een belangrijk onderdeel in de opleiding en coaching van onze chauffeurs.

Tot slot zagen we in 2023 de categorie 'aanbod' stijgen. Ook dat mag niet verbazen. We zijn vorig jaar gestart met de grootste netwerkverandering in onze geschiedenis. Er waren twee momenten met aanpassingen in januari en juli. En de communicatie over de grootste fase in januari 2024 startte op 15 november 2023. De netwerkaanpassingen maken een deel van onze reizigers ongerust en minder tevreden.

De focus van de Klantendienst ligt op de service continu verbeteren en tendensen signaleren. Reizigers die met ons in dialoog gaan, bevragen we naar hun tevredenheid. Zo verzamelden we waardevolle feedback voor collega's die dagelijks in contact staan met klanten. Dit jaarverslag licht toe hoe we aan de slag zijn met de stem van de klant.

## 2. KLANTENBELEID

### 2.1 KLANTENBELEID BIJ DE LIJN

#### 2023, een jaar met uitdagingen

Uit diverse klantenonderzoeken blijkt dat **betrouwbaarheid** een basisvoorwaarde voor een klant is: een geplande rit waarop een klant rekt, moet ook rijden. Helaas konden we dat in 2023 niet altijd en overall garanderen. Want ook vorig jaar werden we geconfronteerd met personeelstekort, zowel wat chauffeurs als technici betreft.

Net zoals in 2022 voerden we grootscheepse rekruteringsacties. In een aantal regio's haalden we zo genoeg nieuwe chauffeurs binnen. Maar in de regio's Leuven, Antwerpen en Vlaamse rand, waar de concurrentie groot is, was het personeelsbestand op het eind van het jaar nog niet op peil, ondanks die doorgedreven rekruteringsinspanningen. Het blijft daar lastig om elke dag voldoende mensen te kunnen inzetten, de reserves zijn er erg krap. En dat zet de dienstverlening al geruime tijd onder druk. Zo zagen we ons genoodzaakt om in verschillende regio's ritten structureel te schrappen.

De aanpassingen aan de dienstverlening laten toe om met het beschikbare personeel de geplande dienstregeling effectief uit te voeren. Zo verhogen we de betrouwbaarheid van de dienstverlening voor de reizigers. In plaats van elke ochtend te kijken wat wel en niet gereden wordt, is het vooraf duidelijk op welke ritten de reiziger kan rekenen. De Lijn beseft dat dit voor de reiziger ongemak veroorzaakt en excuseert zich hiervoor.

2023 bleek ook een **file-recordjaar** te zijn. Zo stond de stiptheid van onze bussen en trams meer dan ooit onder druk. En dat zien we ook in de klachtencijfers. Klachten over 'te laat rijden' staan nog altijd hoog bovenaan.

2023 was ook het jaar waarin **basisbereikbaarheid** echt van start ging. In januari 2023 startte de eerste, heel kleine fase (fase 0). Ook werd er in drie regio's een piloot opgestart met het flexvervoer, de opvolger van de belbus. In juli startte de volgende fase (fase 1), die al wat groter was. In sommige regio's werd het netwerk in deze fase al vrij grondig vernieuwd. Bovendien was er op 6 januari '24 weer een volgende fase (fase 2), de grootste van allemaal. Na de invoering hiervan was 89% van het netwerk aangepast. De communicatie naar het grote publiek over deze wijzigingen startte op 15 november, wat we ook in het klachtenbeeld van '23 zien onder de rubriek 'Aanbod'.



Ook het **leerlingenvervoer voor het Bijzonder Onderwijs** zorgde voor klachten in het najaar van '23. Het is elk jaar weer een complexe puzzel om een zo goed mogelijke oplossing te vinden voor alle rechthebbende leerlingen. Dit jaar waren er een paar wijzigingen die de context des te uitdagender maakten: de markt voor voertuigen en chauffeurs, ook voor het leerlingenvervoer, is oververhit. Voldoende voertuigen, chauffeurs en busbegeleiders vinden, wordt almaar moeilijker.

Dit onevenwicht tussen vraag en aanbod drijft ook de prijzen op, waardoor de Vlaamse Regering extra middelen moest uittrekken om het leerlingenvervoer te kunnen blijven garanderen. Het departement Onderwijs voerde bovendien sinds het schooljaar '23-'24 ook een nieuwe software in, MOVIS, die scholen moet toelaten hun rechthebbende leerlingen te beheren en door te geven aan De Lijn om de planning op te maken. De ingebruikname van deze software verliep niet vlekkeloos, waardoor het voor De Lijn erg lang duurde vooraleer er een werkbaar overzicht was van alle te vervoeren leerlingen. Om dergelijke problemen te vermijden gaat De Lijn in het voorjaar van '24 ook met de onderwijswereld en de exploitanten van het leerlingenvervoer samenzitten om betere afspraken te maken over het plannen van de ritten.

Stijgende leerlingenaantallen, meer scholencampussen en grotere afstanden tussen woonplaats en school voor de leerlingen, maken het tot slot ook moeilijk om alle leerlingen in alle omstandigheden binnen de vooropgestelde 90 minuten op school te krijgen. Meer inzetten op alternatieve oplossingen zal dus in overleg met alle betrokken partijen noodzakelijk zijn.

## 2.2 IN DIALOOG MET 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.*

### **Klantenzorg in dialoog**

De Klantendienst wil ontzorgen, de vragen en bezorgdheden van klanten naar boven brengen en verbeteringen initiëren binnen de customer journey.

We ontvangen veel meldingen van reizigers en belanghebbenden. Zo tikken we dit jaar af op meer dan 550.000 conversaties/contacten. Dit cijfer lijkt gigantisch, maar ten opzichte van het aantal verplaatsingen van reizigers, is het maar een fractie. Op een normale weekdag is De Lijn goed voor 950.000 individuele verplaatsingen.

De Lijn voerde vorig jaar 17.890 gesprekken via sociale media en 157.156 telefonische gesprekken. Schriftelijk werden er 202.218 contactformulieren geregistreerd en 43.995 e-mails ontvangen. Heel wat contacten die ons **veel informatie bieden om de dienstverlening te verbeteren.**

Binnen onze tooling om klantenreacties te beantwoorden, prioriteren en coderen we meldingen van klanten. Gevoelige klantenreacties worden dagelijks gemonitord en opgepikt, andere klantenreacties komen in een wachtrij terecht. Afhankelijk van de beschikbare medewerkers worden deze één voor één verwerkt. In drukke periodes kan de klant hierdoor wel eens langer moeten wachten op een antwoord. Globaal gezien wordt ongeveer 70 % van de klachten binnen de tien dagen beantwoord.

**Informatiedoorstroming naar alle geledingen van De Lijn** staat in ons proces centraal. De Klantendienst voert in eigen huis gesprekken om de klantbeleving te verbeteren en klachten aan de oorzaak aan te pakken. Uitvoerende diensten worden veelvuldig bevraagd en geïnformeerd over ontvangen klantenreacties. Als de reiziger ons voldoende, volledige informatie bezorgt, kunnen we zo verbeterprocessen vroeger initiëren. De **stem van de klant** is zo een beleidsinstrument om dienstverlening bij te sturen.

### **Contactpunten voor klanten**

Een goede vragen- en contactpagina is een belangrijke stap in de dienstverlening. Die behandelt natuurlijk niet alle mogelijke vragen waar reizigers mee zitten. Maar het zet hen op weg. Ons helpcenter op [www.delijn.be](http://www.delijn.be) zit in een nieuw jasje en elke dag werken we verder aan een duidelijkere FAQ. Als de informatie niet duidelijk is, kunnen reizigers steeds met ons contact opnemen en dit melden.

En dat kan via vele wegen...

Via onze **Lijnwinkels** bijvoorbeeld. In 2023 is onze, eerste conceptstore geopend. Een nieuw type Lijnwinkel, dichtbij de klant waar we meer inzetten op deze fysieke contacten. En is het wat rustiger, dan steken deze winkelbedienden graag een handje toe in het beantwoorden van schriftelijke vragen over tickets, abonnementen en reisadvies.



**De LijnInfo**, ons callcenter met 45 medewerkers die telefonische informatie verstrekken, staat paraat om vragen te beantwoorden en klachten te registreren. Het assisteren van klanten is hun passie.

Ons **WebCare-team** richt zich voornamelijk tot reizigers die ons via Facebook Messenger of DirectX een chatbericht sturen en een gesprek willen aangaan. Hoewel snelle reacties altijd mogelijk zijn, blijven de interacties van deze medewerkers tijdens drukke periodes beperkt tot het strikt noodzakelijk.

In ondersteuning van de eerstelijnsmedewerkers zijn er de **Klantendienst en de dienst Abonnementen**. Vragen en taken die niet dadelijk oplosbaar zijn in onze frontlinie, pikken deze backoffice medewerkers graag op. Zij werken ondersteunend aan het callcenter, de winkel en social media om alles in goede banen te leiden.

## Hoe werkt het?

Voor een eenvoudige vraag, kan men steeds terecht bij één van onze medewerkers achter een loket, telefoon of via sociale media. Kunnen zij de klant niet verder helpen, dan verwijzen ze door of maken een registratie van de melding.

Soms kan de klant verder met een digitale aanvraag, waarachter een automatisch proces loopt. Zo worden bijvoorbeeld attestaanvragen grotendeels geautomatiseerd verwerkt. Niet alles kan je digitaal oplossen via 'selfservice' op de website. Waar digitalisering niet toepasbaar is, ontstaan service taken. Zo zullen medewerkers van de Lijnwinkel of dienst Abonnementen taken uitvoeren op vraag van de klant.

De melding van een reiziger, ontvangen via één van onze kanalen, wordt geregistreerd in onze communicatietool om klantenreacties te beantwoorden. Deze tool zal op basis van voorgeprogrammeerde parameters de klantenreactie toewijzen aan een medewerker om te behandelen.

Het proces van klantenreacties bestaat uit **4 fasen**: registreren, onderzoeken, verwerken of opvolgen en feedback capteren.

Bij het **registreren** ligt de focus op metadata en parameters. Hebben we al de informatie die nodig is om een onderzoek te starten? Hebben we hier te maken met een vraag, een melding of een klacht? Moeten we de melding urgent behandelen? Wat is de intentie of verwachting van de aanvrager?

Het kan zijn dat de medewerker, die de melding behandelt, voldoende informatie terugvindt in onze uitgebreide kennisdatabank om een vraag of klacht te beantwoorden. In dat geval gaat de medewerker op **onderzoek** uit. Hierbij zal hij of zij de melding overmaken aan de betrokken dienst en hierbij de nodige info opvragen.

Klachten vereisen **opvolging** en de gewenste oplossing voor de klant kan uitblijven. Je kunt niet alles oplossen en wat voor de ene goed is, kan voor de andere minder goed zijn. We merken hier soms de frustratie in de feedback van reizigers.

Meten is weten, **feedback** moet je vragen aan klanten en aan je collega's die dagelijks contact hebben met deze klant. Waar de klacht een kwaliteitsmeting is over je dienstverlening, is feedback vragen na contact met je klant de kwaliteitsmeting van je klantenzorg.

## 2.3 EVALUEER JE WERKING

Onze focus ligt op de service continu verbeteren en tendensen signaleren. Reizigers die met ons in dialoog gaan, bevragen we naar hun tevredenheid. Ook in 2023 was dit de basis om onze werking te evalueren. Dit uitte zich in waardevolle feedback voor collega's die dagelijks in contact staan met klanten.

Vlotte taal, korte en duidelijk gestructureerde antwoorden worden geapprecieerd door klanten. Verval niet in juridische taal en reglementering en ga op zoek naar gerichte ondernomen acties die je kan melden aan de klant, waaruit blijkt dat je vanuit De Lijn bereid bent om aan de oplossing te werken. Spreek met de klant, telefonisch contact opnemen wordt altijd goed onthaald. Hier zit de **persoonlijke toets** waardoor de klant zich geen nummer voelt. Oprechtheid en mondeling contact zijn altijd positieve drivers bij klantencontacten.

Een antwoord dat uitblijft, al dan niet door miscommunicatie, kan niet rekenen op veel applaus. Standaardantwoorden geven onvoldoende gerichte oplossingen en worden gepercipieerd als 'van het kastje naar de muur'. De regel is hier om snel op de bal te spelen en **correct te zijn in je antwoord**.

Een standaard antwoord wil echter niet zeggen dat de klacht niet ter harte wordt genomen en dat er in de organisatie niet achterliggend wordt gewerkt aan duurzame oplossingen voor alle reizigers met eenzelfde probleem.

Als Klantendienst kan je ook bemiddelen bij conflicten of een tegemoetkoming toekennen aan een benadeelde reiziger. Hier gaan we voluit voor de reiziger. Je kan hier meer over lezen hoe we dit doen in onze bijlage: **De Klantendienst bemiddelt en compenseert**. 'Bemiddeling' waarbij reiziger en dienstverlener samen debatteren over wat goed loopt en wat niet, geven meer en een rijker inzicht in bepaalde problematieken.

### De Klantendienst: onze werking wat bijgestuurd

De Klantendienst is opgericht op 1 januari 2014 en bestaat nu 10 jaar. Gedurende deze tijd onderging ons team tal van wijzigingen. Veranderen en aanpassen is een deel van ons DNA.

In het kader van het nieuwe net heroriënteerden we ons zo het afgelopen jaar naar een **meer regionale focus**. Nu bekijken we Vlaanderen door de bril van vervoerregio's. Onze medewerkers werken samen in een vervoerregioteam, waarbij de medewerkers nauwer contact houden met de stakeholders uit de regio en de regionale, operationele collega's uitdagen om beter te doen en sneller op de bal te spelen.

We merken op dat samenwerken met eenzelfde doel voor ogen, medewerkers meer zin geeft om voor de klant de extra mijl af te leggen.

Voor de teamleiders en de organisatie krijgen we nog meer kwaliteitsvolle informatie binnen, bovenop de cijfers die voor de organisatie verbetering sturend zijn.

### Verhogen van mankracht

Kanalen onder stress hebben een impact op de klanttevredenheid. Met een slechte bereikbaarheid op telefonie of een achterstand in het beantwoorden van schriftelijke meldingen, krijg je niet veel blijde gezichten. Automatiseren is soms een goede oplossing. Zoals bij het aanvragen van 141.182 verstoringsat-testen, waar er minimale tussenkomst van een medewerker is vereist.

Als kanalen echt onder stress komen, is er soms maar één oplossing: Meer mankracht inzetten om klantenreactie te lezen, te behandelen en te beantwoorden.

## 3. HET BEELD VAN 2023

### 3.1 DE KERN

De tevredenheid van onze reizigers wordt ook in 2023 bepaald door de correcte uitvoering van de rit. 65 % van alle klachten zijn toewijsbaar aan de rubrieken service en stiptheid. Waar de **'niet gereden rit'** het leeuwendeel van klachten naar zich toe trekt, zien we toch ook de eerste tekenen van reizigers die argwanend kijken naar de **komende veranderingen in het aanbod**. Het aandeel klachten over vervoersbewijzen en boetes daalde. Geoptimaliseerde processen en verbeterde digitale toepassingen liggen hier aan de basis.

Aantal dossiers gerelateerd op hoofdcodificatie	2023	2022
01. Aanbod	5.744	2.931
02. Stiptheid	20.537	15.896
03. Vervoerbewijzen	7.522	8.300
04. Service	20.808	19.984
05. Infrastructuur en omgeving	1.918	2.022
06. Voertuigen	1063	967
07. Veiligheid	750	1.072
08. Boetes	533	1.543
09. Gevonden voorwerpen.	182	211
10. Info	3.491	3.981
11. Algemene reisvoorwaarden	123	112
12. Schadedossiers	926	982
13. GDPR	29	19
14. Algemeen	141	148
<b>Totaal</b>	<b>63.767</b>	<b>58.169</b>

### 3.1.1 Stiptheid

Reizigers willen zorgeloos op hun bestemming geraken. Voor de reiziger die in een regio woont waar de Lijn kampt met personeelstekort, is dit zorgeloos gebruik niet evident. **Een rit die niet rijdt**, kan verscheidene oorzaken hebben die meestal te herleiden zijn tot afwezigheid van een chauffeur (ziekte, staking, personeelstekorten) of onbeschikbaarheid van voertuigen door defecten (gebrek aan technici in combinatie met een verouderd voertuigenpark dat meer onderhoud vergt).

Als doorgedreven rekrutering en de ondersteuning van onderhoudscentra uit andere regio's niet helpen om de tekorten op te vangen, dan kiezen we ervoor om structureel te schrappen in het vast aanbod. Zo leveren we opnieuw een betrouwbare service en weet de reiziger waar hij aan toe is.

De Lijn geeft geen individuele compensaties met betrekking tot stiptheid, maar wendt wel alle beschikbare middelen aan om het personeelsbestand weer op peil te brengen. Zodra het kan, worden de geschrapte ritten uitgevoerd zoals voorzien in de dienstregeling.



#### Werken aan betere stiptheid

Als een voertuig van De Lijn niet op tijd rijdt, dan rijdt het in 80 % van de gevallen **te laat**. De belangrijkste oorzaak daarvoor ligt helaas buiten onze invloedssfeer: de stijgende drukte op de weg en de onvoorspelbaarheid van die drukte maken dat het moeilijk is om een correcte rijtijd te voorspellen die voor elke dag van de (school)week en voor elke week van het schooljaar representatief is.

De oplossing ligt bij de wegbeheerders: met gerichte infrastructuurmaatregelen kunnen zij de vlotte doorstroming van het openbaar vervoer verhogen (= vertraging verminderen én gelijkmatige rijtijden). Intern kan De Lijn kiezen om de rijtijd te verlengen, maar dat zorgt onlosmakelijk voor stijgende exploitatiekosten omwille van meer chauffeursprestaties, waarvoor geen bijkomende budget voorzien wordt. Budgetneutraal kunnen de rijtijden binnen een bepaalde rit wel beter verdeeld worden. Deze oefening is sinds vorig jaar heropgestart. In de coronaperiode heeft dit stil gelegen wegens uitzonderlijke omstandigheden op het wegennet.

In 20% van de gevallen is **te vroeg rijden** de oorzaak van de afwijkende stiptheid. De belangrijkste oorzaak en oplossing liggen wél in onze invloedssfeer. Sinds de eerste coronapie was het te vroeg rijden ernstig opgelopen wegens de enorme afname van de drukte op de weg én op het voertuig. De Lijn is toen een sensibiliserings- en actiecampaigned gestart bij haar chauffeurs en volgt sindsdien het te vroeg rijden heel actief op bij alle chauffeurs. Het effect daarvan is duidelijk zichtbaar: op twee jaar tijd is het percentage te vroege doorkomsten van 9,8 % naar 6,4 % teruggebracht.



### 3.1.2 Service

Eén derde van de reizigersklachten gaat over de dienstverlening van de chauffeur. De teams binnen Operaties delen de kengetallen over 'service chauffeur' met de verschillende regio's. Hiermee **sensibiliseren** zij elke regio over topics binnen klantenreacties die als storend worden ervaren en leggen ze de nadruk op de meest voorkomende service fouten.

De professionele houding van chauffeurs wordt gekenmerkt door de correcte uitvoering van zijn rit en een goede communicatie met zijn reizigers. We noemen dit **'conflictvrij rijden'**.

De meeste klachten binnen service chauffeur gaan over **voorbij rijden van een halte**. Het is een voorbeeld van hoe de uitvoering van een rit niet correct verloopt, omdat de chauffeur niet attent of oplettend genoeg was.

De Lijn blijft inzetten op opleiding, coaching en bijsturing van haar personeel.



#### Rijschool legt zijn focus

Klantenzorg is als module in de basisopleiding uitgebreider geworden, er wordt dieper ingegaan op volgende topics:

- Communicatie op golflengte van de klant
- Omgaan met stress
- Feedback en assertiviteit
- Informeren en assisteren
- Communicatietechnieken

Klantenbeleving is een rode draad doorheen de volledige opleiding. Aandacht voor reizigerscomfort waarbij vakbekwaamheid aangevuld wordt met communiceren, informeren en assisteren moeten leiden tot ontzorging van de reiziger. Kennis over de beschikbare tools voor de reiziger, zoals De Lijn app en Blue assist, wordt eveneens meegegeven.

Waar we in 2024 een grotere focus leggen op de soft-skills en gedragsmatige competenties bij de chauffeur, is ook het luik toegankelijkheid geactualiseerd. Het afgelopen jaar werd het didactisch materiaal onder handen genomen. De opleiding werd zo herwerkt tot een meer ervaringsgerichte training.

### Teamcoaches blijven bijsturen

De teamcoaches volgen hun chauffeurs nauw op. En met extra aandacht als specifieke indicatoren hun grenswaarden overstijgen. Dit kan gaan over het aantal verkeersovertredingen, ongevallen, klachten, .... De teamcoach bekijkt het chauffeursdossier in totaliteit wanneer bijsturing of coaching gewenst is.

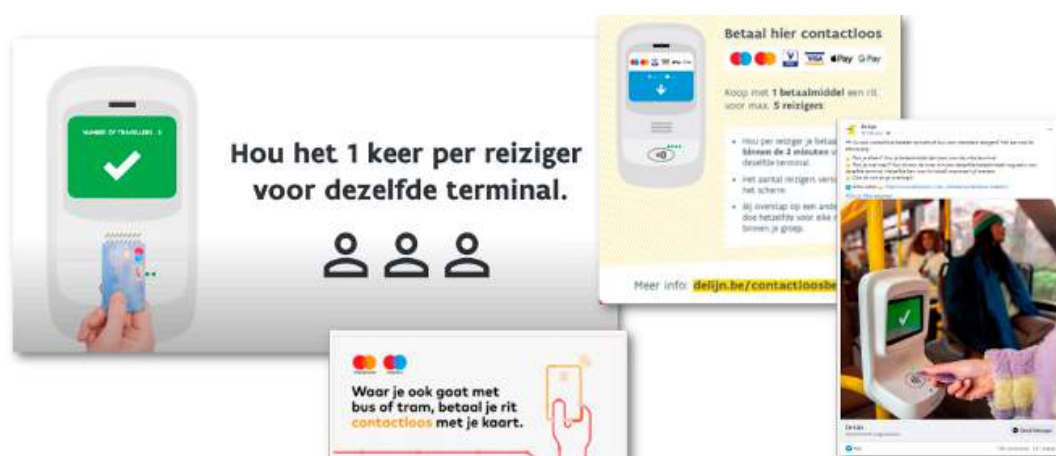
Teamcoaches starten altijd coachend. Wanneer coaching niet volstaat, wordt gekozen voor een sanctionerende aanpak. Teamcoaches doen dit steeds in overleg met de rijsschool. Extra coaching tijdens de dienst is de meest voorkomende actie.

### 3.1.3 Vervoerbewijzen

In 2023 werden er heel wat inspanningen geleverd om de **technologische performantie** van een aantal verkoopskanalen sterk te verbeteren. Zo draaien bijvoorbeeld de ticketautomaten en de verkoopssoftware in de Lijnwinkels stabiel en hebben reizigers minder kans op een probleem tijdens het scannen van hun vervoerbewijs op tram of bus.

Daarnaast heeft De Lijn ook verder gewerkt aan het 'ontzorgen' van haar reizigers op het gebied van tickets en abonnementen en dit voornamelijk via **digitale oplossingen**. Zo kan je sinds 2023 voor iemand anders een digitaal vervoerbewijs aankopen, en dit dan doorgeven aan deze persoon (bv. ouders voor hun kinderen), en kan je met jouw bankkaart nu ook voor meerdere personen contactloos betalen op onze voertuigen (tot maximum 5 personen). Ook kan je sinds vorig jaar volledig online een duplicaat bestellen en betalen voor jouw MoBIB-kaart. Sinds de zomer van 2023 zijn alle papieren abonnementsverlengingsbrieven voorzien van een QR-code om eenvoudig te verlengen. Tijdens deze verlengactie kan je ook geheel vrijblijvend jouw mailadres registreren zodat je het jaar nadien de verlenging via mail ontvangt en zo een verdere digitale relatie met De Lijn uitbouwt.

Maar ook de **niet-digitale klant** verliezen we niet uit het oog. In 2023 opende De Lijn haar eerste, volledig **nieuwe Lijnwinkel** in Antwerpen Centraal Binnen dit nieuwe, open concept kan je als klant nog steeds een vervoerbewijs aankopen of informatie inwinnen bij een medewerker. Je kan je ook laten introduceren in de digitale (alternatieve) oplossingen van De Lijn en ook kennis maken met een aantal andere duurzame vervoersmodi zoals deelfietsen en deelwagens. In 2024 wordt dit concept verder uitgerold naar Leuven en Brussel.



### 3.1.4 Aanbod

Ons jaarverslag over 2024 zal zeker ruim aandacht schenken aan de grote netwerkverandering in het kader van Hoppin. Maar ook het afgelopen jaar hoorden we al heel wat onzekerheden bij de reiziger die zich vragen stelt bij zijn toekomstig aanbod en die in 2023 al eerste aanpassingen zag.

#### Omgaan met een andere reisroute en haltes die verdwijnen

Het nieuwe net past binnen de nieuwe mobiliteitsvisie van de Vlaamse overheid, Hoppin. We gaan voor duurzamer, efficiënter, vraagvolgend en combimobiel openbaar vervoer. Een grote aanpassing die ook van klanten een grote aanpassing vergt. Je dagelijkse verplaatsing is vaak een routine. Die moeten **veranderen, is niet makkelijk...**

Met Hoppin wordt bijvoorbeeld sterker ingezet op verbindingen waar er grote vraag is naar openbaar vervoer. Hoppin streeft zo naar een efficiënter gebruik van de bestaande middelen door zich te concentreren op de routes waar de vraag het grootst is. Dit betekent dat het nieuwe netwerk op verschillende locaties de routes 'optimaliseert': de bussen volgen niet langer een omweg door wijken waar slechts een beperkt aantal reizigers instappen, maar blijven op de hoofdwegen, waardoor ze sneller en effectiever meer reizigers kunnen bedienen. Daarnaast vult het nieuwe net gaten in het netwerk, door nieuwe of verbeterde verbindingen te creëren waar momenteel geen of te weinig openbaar vervoer beschikbaar is. Aanpassingen aan het netwerk hebben natuurlijk impact op de haltes.

Hoppin is ook een gelaagd netwerk. De trein, tram en bus blijven vaste waarden en worden nu nog beter op elkaar afgestemd. Flexvervoer en deelsystemen zijn een goede oplossing voor het voor- of natraject van de verplaatsing met het openbaar vervoer. Hoppin heeft bovendien de ambitie om belangrijke attractiepolen zoals ziekenhuizen beter bereikbaar te maken.

#### Capaciteit en overbezetting

Binnen de rubriek aanbod zien we heel wat klachten **over te volle ritten**. Herhaaldelijke drukte kan ontstaan door wijzigende omgevingsfactoren die moeilijk op voorhand voorspelbaar zijn. De Lijn meet drukte bij verplaatsingsgedrag van reizigers met een aantal digitale tools zoals de druktebarometer en telcamera's. Deze gegevens worden afgezet tegen meldingen van klanten en chauffeurs om zo de impact op het terrein beter te begrijpen. Monitoring en analyse van overbezetting is een continue praktijk binnen De Lijn, niet alleen bij grote wijzigingen in het net.

#### De Lijn Flex

De Lijn flex biedt een alternatief voor reizigers die hun route niet of slechts gedeeltelijk kunnen afleggen met het regulier openbaar vervoer. De flexbus rijdt niet volgens een vaste dienstregeling maar op vraag in een afgebakende regio. Voor wie de flexbus een oplossing is, kan gebruik maken van hoppinreisplanner. Deze app visualiseert de reis en laat je toe om een rit digitaal te reserveren. Vindt de reiziger moeilijk zijn weg via dit digitaal kanaal, kan hij ook terecht bij de telefooncentrale 0800 12 2 12.

De Lijn Flex boeken kon in 2023 al in een aantal testgebieden, in de Vlaamse Ardennen, Klein Brabant en in de regio Diest-Aarschot. De andere flexbussen gingen van start op 6 januari 2024. Het zal voor veel reizigers een aanpassing zijn om vertrouwd te geraken met openbaar vervoer dat niet gestoeld is op vaste reiswegen en dienstregelingen.

## 3.2 IN DE KIJKER

### Het nieuwe net beroert reizigers

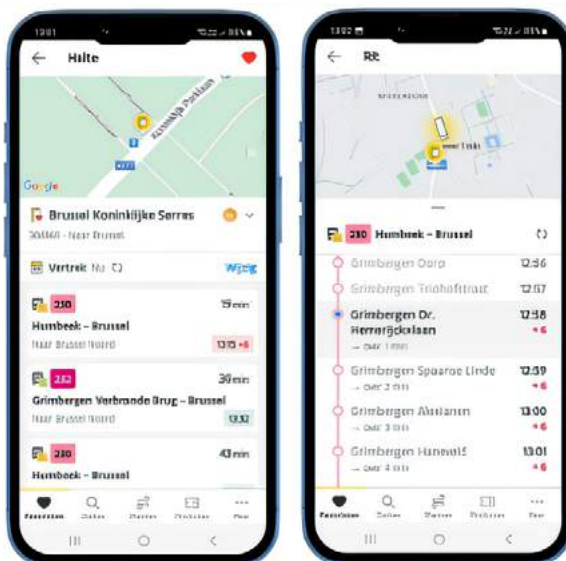


Het nieuwe netwerk hertekent de mobiliteit in Vlaanderen, al loopt niet iedere burger er warm voor. Op 15 november 2023 startte de communicatie voor de grootste netwerkverandering in onze geschiedenis. En dat beroerde de publieke opinie. In de media verschenen heel wat verhalen van ontevreden reizigers en kritiek van politici.

De Lijn heeft altijd herhaald dat ze de aanpassingen zal monitoren en evalueren en tussentijdse aanpassingen zal doorvoeren indien nodig. Aanpassingen in afstemming met lokale besturen en vervoerregionalen en binnen de principes van Hoppin.

### Informatie en digitalisering in een versnelling

In 2023 kreeg de app een extra functionaliteit: voertuig op kaart. Je kunt je bus of tram op kaart volgen. Eens aan de halte zie je de bus of tram aankomen en kan je deze tijdens de rit volgen en een melding ontvangen wanneer je afstaphalte in de buurt is. Deze persoonlijke reisbegeleiding moet de klant meer ontzorgen, een van de strategische doelstellingen binnen het klantenbeleid.



### **Staking heeft impact op stiptheid en service**

In 2023 werd de dienstverlening van De Lijn een veertigtal dagen verstoord door vakbondsacties, voornamelijk door lokale werkonderbrekingen en deelname aan syndicale manifestaties. Opvallend is dat onderaannemers van De Lijn het leeuwendeel van de wilde stakingen op hun conto nemen. Bij De Lijn was er vooral onvrede over het 'visietekst Patrimonium' en agressie tegen personeel.

De informatiedoorstroming naar de reiziger bij aangekondigde stakingen loopt sinds de procedure rond continuïteit van de dienstverlening goed. Uiteraard blijven we dit proces evalueren en verbeteren we waar nodig.

Elke stakingsactie is erg impactvol voor de reiziger, die een gewone dienstverlening verwacht maar niet krijgt. Op stakingsdagen piekt het negatief sentiment op sociale media en heeft de Klantendienst het erg druk. Nu we in een grote transitie zitten, waar er al druk van verandering op de reiziger wordt gelegd, zijn bijkomende stakingen nefast voor het beeld van De Lijn.

### 3.3 MAATSCHAPPELIJK RELEVANT

#### 3.3.1 De Lijn en Toegankelijkheid

##### Toegankelijkheid - Inclusie

De Lijn werkt continu aan de verbetering van de toegankelijkheid van haar vervoeraanbod. Een klantvriendelijke houding vormt de basis voor een positieve reisbeleving van al onze reizigers. Voor bepaalde doelgroepen, zoals oudere reizigers en reizigers met een beperking, gelden specifieke richtlijnen. Het merendeel van de chauffeurs doet uitstekend zijn best om een goede dienstverlening aan te bieden, maar de correcte naleving van de richtlijnen is een blijvend aandachtspunt. Dat blijkt uit de klantenreacties. De Lijn begrijpt alleszins de frustratie van een reiziger met een mobiliteitsbeperking wanneer die met een toegankelijkheidsprobleem wordt geconfronteerd en blijft daarom verder inzetten op het sensibiliseren en opleiden van haar medewerkers op vlak van toegankelijkheid.

##### We zijn er voor iedereen

Met verschillende acties wordt ervoor gezorgd dat alle chauffeurs de noodzakelijke kennis opdoen, onderhouden en effectief toepassen. 82 % van de eigen buschauffeurs volgde de **voortgezette dagopleiding 'Toegankelijkheid'**. Aan de onderaannemers (exploitanten) wordt het volgen van een voortgezette opleiding toegankelijkheid contractueel opgelegd. Toegankelijkheid wordt ook meegenomen in de opleiding van de tramchauffeurs. Sinds januari 2024 krijgen onze nieuwe buschauffeurs, aansluitend op de basisopleiding, meteen de voortgezette opleiding toegankelijkheid.

Daarnaast zijn er regelmatig terugkerende, interne sensibiliseringscampagnes.



**Klachten over toegankelijkheid** worden altijd als 'gevoelig' behandeld en krijgen extra aandacht van de teamleiders binnen De Klantendienst. Het antwoord aan de reiziger komt altijd tot stand met medewerking van de betrokken diensten. Bij betrokkenheid van een chauffeur zal de teamcoach of exploitant de betrokken chauffeur hierover aanspreken en terugkoppelen naar de Klantendienst met betrekking tot de genomen acties.

Voldoet het antwoord niet aan de verzuchting van een klant, dan biedt De Lijn aan om in bemiddeling te treden. De klant en de betrokken verantwoordelijke(n) worden samengebracht waarbij het voorliggend probleem bespreekbaar wordt gemaakt. Doelstelling is oplossingen te formuleren en afspraken te maken die voor de klager aanvaardbaar en voor De Lijn mogelijk zijn.

Problemen die de Klantendienst detecteert, worden in een periodiek overleg met de betrokken business units voorgelegd om zo tot duurzame oplossingen te komen.

Klachten van burgers die menen slachtoffer te zijn van discriminatie in een situatie die onder de Vlaamse bevoegdheden valt, worden doorverwezen naar het **Vlaams Mensenrechteninstituut** (VMRI). Als de klacht ontvankelijk is en een bemiddelingstraject van het VMRI geen oplossing biedt, kan het dossier worden doorverwezen naar de geschillenkamer. Indien de geschillenkamer oordeelt dat er sprake is van discriminatie, kan ze een gezaghebbend oordeel formuleren om bepaalde acties te ondernemen om hieraan te remediëren.

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

Iedereen moet de kans krijgen om de juiste en relevante informatie te vinden. Naast het steeds ruimere, digitale aanbod aan diensten, houden we rekening met alternatieven voor de reiziger die hier geen gebruik van kan maken. Met het nieuwe concept van **Lijnwinkel**, waarvan Antwerpen Centraal de eerste realisatie is, wordt hier nauw op toegezien. Doelstelling is een toegankelijkheidslabel te behalen voor alle nieuwe of heringerichte Lijnwinkels. Hiervoor wordt samengewerkt met Inter, Agentschap Toegankelijk Vlaanderen. Zo zorgen we er voor dat alle reizigers er terecht kunnen.

Er wordt continu werk gemaakt van de verbeterde toegankelijkheid van de website en app cf. de Europese WCAG standaard. Vaststellingen uit de externe audits m.b.t. de toegankelijkheid van de **website en de app** worden opgenomen. De status van deze opvolging wordt weergegeven in een toegankelijkheidsverklaring.

#### **Toegankelijke voertuigen, ook in gebruik**

De **bussen** die worden ingezet voor het kernnet en aanvullend net zijn allemaal toegankelijk. De nieuwe elektrische bussen worden uitgerust met een automatische oprijplaat. Voor tram wordt de vooropgestelde doelstelling van 85 % toegankelijke trams tegen 2025 gehandhaafd.

Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de werking van de **oprijplaat** o.a. door een procedure voor inspectie door de chauffeur bij aanvang van de dienst en bijkomende vereisten bij de reiniging en het onderhoud van de voertuigen. Reserve haken om de manuele oprijplaat uit te leggen moeten snel beschikbaar zijn in elke stelplaats.



### Een Masterplan voor de aanleg van toegankelijke haltes

Het Masterplan Toegankelijkheid heeft als doel 50 % van de **haltes** van het kernnet 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 deze op gemeentewegen. De Lijn geeft advies over de locatie 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.

### Gebruikerservaring en externe toegankelijkheidsexpertise

De Lijn maakt gebruik van **gebruikerservaringen en externe toegankelijkheidsexpertise**. Ze participeert aan het kwartaaloverleg met de gebruikersorganisaties personen met een handicap, samen met het departement Mobiliteit en Openbare Werken.

De Lijn gaat ook in overleg met gebruikersorganisaties in functie van input bij projecten of onderzoeken (cf. input drukknoppen voertuigen, reisinfoborden, wayfinding, ...). Met het project TOP-lijnen wordt de praktijktesting in functie van de evaluatie van de betrokken lijnen opgezet en meegenomen in de evaluatie en terugkoppeling naar de betrokken business units.

De Lijn maakt gebruik van de toegankelijkheidsexpertise van Inter, o.a. voor het begeleidingstraject om het toegankelijkheidslabel voor nieuwe Lijnwinkels en kantoorfuncties te bekomen en de opleiding klantvriendelijk onthaal voor de medewerkers van de Lijnwinkels. De Lijn verleent haar medewerking aan de doelgroepgerichte CES bevraging die de belangrijkste aspecten van een toegankelijk openbaarvervoeraanbod omvat en die jaarlijks door het departement Mobiliteit en Openbare Werken wordt uitgevoerd.

### 3.3.2 Een woordje uitleg bij het behandelen van boetes

Het afgelopen jaar waren er **technische problemen bij de verlenging van abonnementen**. Een abonnement dat vernieuwd werd, verscheen niet altijd op de betrokken MoBiB-kaart. Zo kleurde de tablet van onze controleurs rood bij controle omdat het oude abonnement vervallen was en het nieuwe, geldige abonnement niet opgeladen was. Omdat de controleurs op dat moment op het terrein niet konden controleren of een reiziger al dan niet in orde was, werd de controle doorgeschoven naar de dienst Administratieve Boetes.

Wanneer de dienst Administratieve Boetes de controle uitvoerde en vaststelde dat het abonnement van de geverbaliseerde reiziger wel degelijk geldig was, werd het dossier onmiddellijk geseponneerd en werd dus geen verwittiging of boete van 20 of 50 euro uitgestuurd.

Eind 2022 was er verwarring over de **al dan niet rechtsgeldigheid van de boetes** die in de periode april 2019 tot december 2022 werden opgelegd aan minderjarige overtreders. De Lijn heeft daarom in 2023 verder gewerkt aan de verfijning van de administratieve boeteprocedure in samenwerking met onze Juridische Dienst, in navolging van enkele arresten van de Raad van State en de Jeugdrechtbanken.



## 4. BESLUIT

We kijken terug op een eerder bewogen jaar waarin we geconfronteerd werden met grote, operationele uitdagingen. Een tekort aan chauffeurs en technici, een verouderd voertuigenpark en bestelde, nieuwe e-bussen die met veel vertraging instromen omwille van allerlei redenen. Onze dienstverlening stond onder druk en dat beroerde de publieke opinie meermaals.

In 2023 begon ons nieuw openbaredienstencontract, de overeenkomst tussen De Lijn en de Vlaamse overheid, ook te lopen. Dat contact zet de lijnen uit tot 2027: we gaan voor duurzaamheid, efficiëntie en klantgerichtheid. We zijn in transitie en bouwen stap voor stap aan een betere dienstverlening.

### **MEMORANDUM 2024 – 2029**

2024 is een verkiezingsjaar. Traditiegetrouw maakt De Lijn een memorandum waarin ze haar visie op de duurzame mobiliteit van de toekomst geeft en duidt wat er nodig is om de komende jaren kwaliteitsvol en betrouwbaar openbaar vervoer te kunnen realiseren. Het memorandum bouwt verder op de krachtlijnen van het openbaredienstencontract.

Mobiliteit blijft een belangrijke uitdaging met grote impact. Per jaar blijft het aantal autokilometers groeien terwijl het aandeel van openbaar vervoer afneemt. Het kan en het moet anders. We kunnen enkel tot een duurzame modal shift komen als we alle deelaspecten als een geheel aanpakken. Hierbij is een aantrekkelijk openbaar vervoer een onderdeel van duurzame mobiliteit.

Een zichtbare verschuiving naar openbaar vervoer zal pas gebeuren als bus en tram betrouwbaar, stipt, frequent, snel, comfortabel, toegankelijk, vraagvolgend, betaalbaar en veilig zijn. Met als hefboomen een centrale reiziger, aandacht voor ruimte en mobiliteit, goede samenwerking tussen partners en een sterk financieel engagement.

### **HET SLOT**

Ook in 2023 vonden veel reizigers de weg naar De Klantendienst van De Lijn om hun verzuchtingen te uiten. Hierbij veel dank aan al de klachtenbehandelaars.

Werken aan een performant netwerk en aan de dienstuitvoering van de dag? Dat doet elke medewerker van De Lijn voor de klant.

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

## 5. BIJLAGEN

### 5.1 BIJLAGE: RAPPORTERING KLACHTENBEELD DE LIJN 2023

Onderstaande cijfers over klantenreacties is de status op 13/01/2024.

#### Aantal dossiers binnen klachtenafhandeling

Aantal 2023	Aantal 2022
63.767	58.169

Het aantal dossiers werden ingediend door 47.623 contactadressen

Tabel 1: Aantal opgenomen klachtendossiers

#### Aantal contacten op soort klantenreactie

Soort klantenreactie	Aantal 2023	Aantal 2022
Klachten	63.767	58.169
Informatieve vragen	76.543	63.155
Service taken	83.154	82.229
Verloren voorwerp	37.746	34.232
Verstoringsattesten	131.209	103.388
<b>Som:</b>	<b>392.419</b>	<b>341.173</b>

Tabel 2: Aantal contacten op soort klantenreactie

Primair contactmedium	Aantal 2023	Aantal 2022
Online contactformulier	52.847	45.736
Telefoon	6.835	6.806
E-mail	2.443	3.326
Social media	293	631
Integratie en Automatisatie	1.349	1.670
<b>Som:</b>	<b>63.767</b>	<b>58.169</b>

Tabel 3: Aantal klachten per kanaal

Primair contactmedium	Aantal 2023	Aantal 2022
Online contactformulier	202.218	180.461
Telefoon	157.156	147.966
E-mail	43.995	43.522
Social media	17.890	19.588
Integratie en Automatisatie	141.182	115.227
<b>Som:</b>	<b>562.441</b>	<b>506.764</b>

Tabel 4: Aantal contacten per kanaal

Aantal dossiers gerelateerd op hoofdcodificatie	2023	2022
01. Aanbod	5.744	2.931
02. Stiptheid	20.537	15.896
03. Vervoerbewijzen	7.522	8.300
04. Service	20.808	19.984
05. Infrastructuur en omgeving	1.918	2.022
06. Voertuigen	1063	967
07. Veiligheid	750	1.072
08. Boetes	533	1.543
09. Gevonden voorwerpen.	182	211
10. Info	3.491	3.981
11. Algemene reisvoorwaarden	123	112
12. Schadedossiers	926	982
13. GDPR	29	19
14. Algemeen	141	148
<b>Totaal</b>	<b>63.767</b>	<b>58.169</b>

Tabel 5: Aantal klachtendossiers gerelateerd naar hoofdcodificatie (gewogen gemiddelde per rubriek op basis van aantal klachten)

Aantal gemelde klachten per codificatie	2023	2022
AANBOD::Aanpassing voor school of werk	434	237
AANBOD::Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn	93	57
AANBOD::Aanvraag bijkomende aansluiting NMBS	23	33
AANBOD::Afschaffing halte	208	72
AANBOD::Amplitude	30	33
AANBOD::Andere	315	172
AANBOD::basisbereikbaarheid	385	272
AANBOD::Capaciteitsproblemen	1.501	1.374
AANBOD::Evenementen	40	29
AANBOD::Frequentie	220	138
AANBOD::Hoppin	2.072	0
AANBOD::Omleiding	1.043	892
AANBOD::Partners	1	0
AANBOD::Tijdelijk aanbod examens	12	9
AANBOD::Tijdelijk aanbod oudejaar	11	2
AANBOD::Trajectaanpassing	126	156
AANBOD::Vakantiedienstregeling	40	66
AANBOD::Verplaatsing halte	146	78
AANBOD::vervoer op maat	235	85
AANBOD::Vervoer op maat - Flex-vervoer	52	0
AANBOD::Verzoek om bijkomende halte	38	31
AANBOD::Verzoek wijzigen haltenaam	15	5
ABONNEMENTEN::Aankoopwijze	54	114
ABONNEMENTEN::Acties - Pauzeknop	1	11
ABONNEMENTEN::Acties - Persoonsgegevens	12	21
ABONNEMENTEN::Acties - Probeeractie 12j	5	22
ABONNEMENTEN::Acties - Studentenbuspas	13	53
ABONNEMENTEN::Acties - Verhuizersactie	10	7
ABONNEMENTEN::Acties - Winback	0	3
ABONNEMENTEN::Dienst na verkoop - B2B	55	182
ABONNEMENTEN::Dienst na verkoop - B2C	803	2.390
ABONNEMENTEN::Fiscaal attest of betalingsbewijs	5	18
ABONNEMENTEN::Gebruiksvoorwaarden	70	39
ABONNEMENTEN::Kopen of verlengen - B2B	202	232
ABONNEMENTEN::Kopen of verlengen - B2C	325	501
ABONNEMENTEN::MOBIB-kaart - Duplicaat	505	1.367
ABONNEMENTEN::Prijs	16	12
ABONNEMENTEN::Terugbetaling	166	103
ABONNEMENTEN::Voordeeltarieven	1.692	192
ABONNEMENTEN::Vrijverkeerkaart	45	56
ALGEMEEN::Commerciële aanbiedingen	6	7
ALGEMEEN::Enquêtes	2	5

Aantal gemelde klachten per codificatie	2023	2022
ALGEMEEN::Lessenpakket	0	1
ALGEMEEN::Milieu en ecologische afdruk	6	1
ALGEMEEN::Schoolopdrachten	7	3
ALGEMEEN::Sponsoring of promotiemateriaal	4	3
ALGEMEEN::Tarieven	11	14
ALGEMEEN::Weersomstandigheden	17	4
ALGEMENE REISVOORWAARDEN::Algemene reisvoorwaarden	151	142
AUTOMATEN::Ander probleem	23	38
AUTOMATEN::Foutmelding - Buiten Werking	93	132
AUTOMATEN::Geen vervoerbewijs gekregen	109	83
AUTOMATEN::Probleem met papier of printer	3	7
AUTOMATEN::Scherm niet leesbaar	0	1
AUTOMATEN::Zonder stroom	0	1
BOETES::Boetes	654	1954
BRUPASS::Brupass	36	35
BRUPASS::Brupass XL	3	1
COMMUNITY SOCIAL	1	4
COMPENSATIE	116	111
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS::Aankoopwijze	87	75
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS::Fiscaal attest of betalingsbewijs	12	12
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS::Gebruiksvoorwaarden	893	723
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS::Prijs	152	593
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS::Technisch	71	126
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS::Terugbetaling	545	183
FELICITATIE	101	141
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN::Aankoopwijze	39	78
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN::Fiscaal attest of betalingsbewijs	3	2
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN::Gebruiksvoorwaarden	149	104
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN::Omruijing of restsaldo of terugbetaling	763	654
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN::Prijs of voordeeltarieven - Derder betaler systeem - DBS	23	36
GDPR::Opvragen gegevens	6	10
GDPR::Schrappen klant of klantgegevens	24	10
GDPR::Verzamelen persoonsgegevens	6	4
GEVONDEN VOORWERPEN::Gevonden voorwerpen	223	270
INFO::Andere	682	673
INFO::Campagnes	25	65
INFO::De Lijn	4	228
INFO::Haltes::Dienstregelingen	430	310
INFO::Haltes::Huisregels	15	6
INFO::Haltes::Omleidingen	362	481

Aantal gemelde klachten per codificatie	2023	2022
INFO::Haltes::Realtime-info(bord)	439	454
INFO::Lijnfolders of folders of publicaties	109	27
INFO::Openbaarheid van bestuur	5	1
INFO::Pers	2	2
INFO::Privacy en beeldmateriaal	14	14
INFO::Publiciteit	6	4
INFO::Reisinformatie	534	284
INFO::Social Media	4	2
INFO::Website of Apps::Beschikbaarheid publicaties	11	19
INFO::Website of Apps::Inhoud of lay-out	49	162
INFO::Website of Apps::Omleidingen	158	276
INFO::Website of Apps::Persoonlijk profiel	176	254
INFO::Website of Apps::Routeplanner of dienstregelingen of reisinformatie	919	1382
INFO::Website of Apps::Technisch defect	121	112
INFO::Website of Apps::Toegankelijkheid	10	18
INFO::Website of Apps::Werking	209	296
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN::Busbanen en -stroken	18	18
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN::Gebouwen	80	106
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN::Halte-infrastructuur	1.002	1.212
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN::Lawaaihinder - Overlast - Trillingen	508	554
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN::Spoor- en bovenleidingen	123	206
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN::Verzinkbare paaltjes	0	3
M-VERVOERBEWIJS::Aankoopwijze	66	107
M-VERVOERBEWIJS::Fiscaal attest of betalingsbewijs	21	11
M-VERVOERBEWIJS::Gebruiksvoorwaarden	445	227
M-VERVOERBEWIJS::Prijs of voordeeltarieven – Derde betaler systeem - DBS	18	8
M-VERVOERBEWIJS::Technisch	419	810
M-VERVOERBEWIJS::Terugbetaling	844	748
SCHADEDOSSIERS::Schadedossiers	1.136	1.243
SERVICE ABONNEMENTENDIENST::Afhandeltijd	0	2
SERVICE ABONNEMENTENDIENST::Conflicten met klanten	4	8
SERVICE ABONNEMENTENDIENST::Discriminatie - Andere	1	0
SERVICE ABONNEMENTENDIENST::Discriminatie - Handicap	3	0
SERVICE ABONNEMENTENDIENST::Discriminatie - Racisme	6	2
SERVICE ABONNEMENTENDIENST::Discriminatie - Religie	1	1
SERVICE ABONNEMENTENDIENST::Houding of gedrag	28	14
SERVICE ABONNEMENTENDIENST::Procedure	0	1
SERVICE CHAUFFEURS::Conflicten met klanten	1.928	2.251
SERVICE CHAUFFEURS::Discriminatie - Andere	34	28
SERVICE CHAUFFEURS::Discriminatie - Gender of geslacht	29	28



Aantal gemelde klachten per codificatie	2023	2022
SERVICE CHAUFFEURS::Discriminatie - Handicap	52	67
SERVICE CHAUFFEURS::Discriminatie - Racisme	271	370
SERVICE CHAUFFEURS::Discriminatie - Religie	21	37
SERVICE CHAUFFEURS::Discriminatie - Seksuele geaardheid	5	7
SERVICE CHAUFFEURS::Discriminatie - Taal	34	27
SERVICE CHAUFFEURS::Halte voorbijgereden	6.541	6.794
SERVICE CHAUFFEURS::Houding of gedrag	5.125	4.689
SERVICE CHAUFFEURS::Kennis en informatie	325	229
SERVICE CHAUFFEURS::Meertaligheid	6	11
SERVICE CHAUFFEURS::Mobiel gebruik	1.065	872
SERVICE CHAUFFEURS::Rijgedrag of conflicten met andere weggebruikers	4.817	4.672
SERVICE CHAUFFEURS::Roken	196	179
SERVICE CHAUFFEURS::Stationnementen - rook	293	217
SERVICE CHAUFFEURS::Tarief-en geldconflicten	55	104
SERVICE CHAUFFEURS::Verkeerde lijnfilm	303	344
SERVICE CHAUFFEURS::Verkeerde reisweg	1.690	2.019
SERVICE CONTROLEURS::Conflicten met klanten	71	115
SERVICE CONTROLEURS::Discriminatie - Andere	1	2
SERVICE CONTROLEURS::Discriminatie - Gender of geslacht	1	2
SERVICE CONTROLEURS::Discriminatie - Handicap	1	3
SERVICE CONTROLEURS::Discriminatie - Racisme	16	27
SERVICE CONTROLEURS::Discriminatie - Taal	2	3
SERVICE CONTROLEURS::Houding of gedrag of optreden	155	195
SERVICE CONTROLEURS::Kennis en informatie	17	24
SERVICE CONTROLEURS::Roken	4	2
SERVICE DE LIJNINFO::Afhandeltijd	2	11
SERVICE DE LIJNINFO::Bereikbaarheid en reactietijd	15	28
SERVICE DE LIJNINFO::Conflicten met klanten	3	2
SERVICE DE LIJNINFO::Houding of gedrag	13	17
SERVICE DE LIJNINFO::Kennis en informatie	12	28
SERVICE DE LIJNINFO::Procedure	6	6
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN::Beschikbaarheid vervoerbewijzen	5	3
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN::Kennis en informatie	4	2
SERVICE FLEX::correctheid reservatie	1	0
SERVICE FLEX::Online reservatie	1	0
SERVICE KLANTENDIENST::Afhandeltijd	2	1
SERVICE KLANTENDIENST::Bereikbaarheid en reactietijd	2	3
SERVICE KLANTENDIENST::Conflicten met klanten	0	1
SERVICE KLANTENDIENST::Discriminatie - Taal	2	0
SERVICE KLANTENDIENST::Houding of gedrag	7	1

Aantal gemelde klachten per codificatie	2023	2022
SERVICE KLANTENDIENST::Meertaligheid	0	1
SERVICE KLANTENDIENST::Procedure	0	1
SERVICE LIJNWINKEL::Bereikbaarheid	63	69
SERVICE LIJNWINKEL::Beschikbaarheid vervoerbewijzen	4	4
SERVICE LIJNWINKEL::Discriminatie - Andere	1	1
SERVICE LIJNWINKEL::Discriminatie - Racisme	3	3
SERVICE LIJNWINKEL::Discriminatie - Taal	0	1
SERVICE LIJNWINKEL::Houding of gedrag	69	58
SERVICE LIJNWINKEL::Kennis en informatie	20	15
SERVICE LIJNWINKEL::Procedure	13	8
SERVICE SOCIAL MEDIA::Bereikbaarheid en reactietijd	0	2
SERVICE SOCIAL MEDIA::Houding of gedrag	2	1
SERVICE SOCIAL MEDIA::Kennis en informatie	1	1
SERVICE BELBUSCENTRALE::bereikbaarheid en reactietijd	47	69
SERVICE BELBUSCENTRALE::conflicten met klanten	26	30
SERVICE BELBUSCENTRALE::correctheid reservatie	128	101
SERVICE BELBUSCENTRALE::discriminatie - andere	1	0
SERVICE BELBUSCENTRALE::discriminatie - handicap	1	4
SERVICE BELBUSCENTRALE::discriminatie - racisme	5	3
SERVICE BELBUSCENTRALE::houding of gedrag	35	42
SERVICE BELBUSCENTRALE::kennis en informatie	16	21
SERVICE BELBUSCENTRALE::no show van de klant	24	23
SERVICE BELBUSCENTRALE::online reservatie	81	54
SERVICE BELBUSCENTRALE::procedure	71	105
SMS-VERVOERBEWIJS::Aankoopwijze	17	33
SMS-VERVOERBEWIJS::Fiscaal attest of betalingsbewijs	1	2
SMS-VERVOERBEWIJS::Gebruiksvoorwaarden	58	41
SMS-VERVOERBEWIJS::Prijs of voordeeltarieven – Derde betaler systeem - DBS	10	12
SMS-VERVOERBEWIJS::Technisch	67	135
SMS-VERVOERBEWIJS::Terugbetaling	387	335
SOLLICITATIES OF STAGE OF VAKANTIEWERK::Sollicitaties of stage of vakantiewerk	18	12
STAKING::Staking	1.652	1.168
STIPTHEID::Algemeen	406	278
STIPTHEID::Rit niet gereden	15.700	12.491
STIPTHEID::Te laat gereden	6.633	5.447
STIPTHEID::Te vroeg gereden	2.460	2.198
TOEGANKELIJKHEID::Blue Assist	1	5
TOEGANKELIJKHEID::Gebouwen	9	11

Aantal gemelde klachten per codificatie	2023	2022
TOEGANKELIJKHEID::Haltes	84	40
TOEGANKELIJKHEID::Premetro	130	35
TOEGANKELIJKHEID::Reservaties	1	0
TOEGANKELIJKHEID::Rolstoelen en scootmobiel	170	118
TOEGANKELIJKHEID::Voertuigen	139	85
TOEGANKELIJKHEID::meer mobiele lijnen of reservaties	10	3
VEILIGHEIDSGEVOEL::Veiligheidsgevoel aan halte	218	205
VEILIGHEIDSGEVOEL::Veiligheidsgevoel op het voertuig	702	1.154
VOERTUIGEN::Aard van het ingezette materiaal	101	92
VOERTUIGEN::Comfort en ruimte	170	162
VOERTUIGEN::Mankementen	363	318
VOERTUIGEN::Properheid van de voertuigen	124	159
VOERTUIGEN::Sluiten deuren bus of tram	407	411

Tabel 6: Aantal vermeldingen per codificatie

### Afhandeltermijnen

	2023	2022
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	98,63%	99,20%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	9	10

Tabel 7: Afhandeltermijnen van een klacht

## 5.2 BIJLAGE: DE KLANTDIENST BEMIDDELT EN COMPENSEERT

### 5.2.1 Algemeen

De dienst Abonnementen en de Klantendienst compenseren regelmatig klanten als ze niet tevreden zijn over de dienstverlening of er geen gebruik meer van kunnen of willen maken. De nadruk ligt altijd op het begrip voor de klanten en hun verzuchtingen. We onderzoeken hoe we hen zo goed mogelijk kunnen informeren, helpen en compenseren als de situatie dat rechtvaardigt.

Voor de dienst Abonnementen is het moeilijk om exacte cijfers te geven over het aantal compensaties. Het is niet altijd even duidelijk waar de grens ligt tussen de normale dienstverlening en een tegemoetkoming. Klanten kunnen altijd een abonnement opzeggen volgens de geldende regels van de 'termijnterugbetaling'. Er zijn altijd uitzonderingen op deze regel geweest waarbij we klanten een 'dag-aan-dag-terugbetaling' geven, dus de restwaarde van het abonnement. De dienst Abonnementen heeft dat het afgelopen jaar gedaan in het kader van het nieuwe net Hoppin, als de veranderingen ervoor zorgden dat het aanbod geen goede optie meer was voor klanten.

We zetten elk jaar ook stappen om klanten beter en sneller te helpen en zo te vermijden dat we klanten achteraf moeten compenseren. Zo bestaat sinds 2022 de mogelijkheid om klanten gratis sms-tickets aan te bieden om een periode te overbruggen wanneer ze een probleem ondervinden met hun abonnement of MOBIB-kaart. Dat is een win-win-situatie, want het zorgt ervoor dat klanten geen kosten moeten maken en dat De Lijn daarna niet moet terugbetalen. We gaven in 2023 zo 12.399 gratis sms-tickets.

In het afgelopen jaar hebben we die dienstverlening nog uitgebreid. Klanten waren niet altijd tevreden omdat ze die gratis sms-tickets niet konden gebruiken door beperkingen bij hun tariefplan of provider of omdat ze toch nog een operatorcost van 0,15 euro per ticket moesten betalen. Het is nu ook mogelijk voor klanten om gratis digitale tickets te ontvangen in plaats van sms-tickets, zowel bij de online aankoop van een abonnement (dat was voor 9.593 klanten het geval) als bij meldingen aan De Lijn. De klant krijgt dan via e-mail een voucher toegestuurd en kan zelf de keuze maken tussen gratis sms-tickets of digitale tickets om een periode zonder (functionerende) MOBIB-kaart te overbruggen. We verstuurden zo 12.295 vouchers.

Ten slotte kreeg de Klantendienst ook veel vragen voor compensatie in het kader van stiptheid: bussen die te vroeg, te laat of niet reden. Vooral het probleem van de vele afgeschafte ritten door het tekort aan chauffeurs en voertuigen, zorgde voor frustratie. Op vragen voor compensatie omwille van manke stiptheid kunnen we meestal niet ingaan. Maar we bekijken wel elke vraag om te bekijken.

## 5.2.2 Compensaties

Aantal klanten gecompenseerd	2023	2022
Fysieke vervoerbewijzen / Lijnkaarten	958	991
Sms-tickets	1.703	1.276
Digitale(M-)tickets	3.234	3.733
Terugbetalingen	1.725	1.436
<b>TOTAAL</b>	<b>7.620</b>	<b>7.436</b>

De Klantendienst kan op vier verschillende manieren klanten compenseren. En dat volgens dit principe: we compenseren zoveel mogelijk in de vorm van een vervoerbewijs dat klant zelf gebruikt en als dat niet kan, kiezen we voor een terugbetaling op de bankrekening.

**Fysieke vervoerbewijzen:** 10-rittenkaarten, 10-rittenkaarten met gemeentekorting, kaarten met enkele ritten, dagpassen, heen-en-terug-tickets of groepstickets. In 2023 kregen in totaal 958 klanten fysieke vervoerbewijzen ter compensatie voor een totaal bedrag van 13.653,60 euro.

- De meest voorkomende reden bleef de omruiling van defecte vervoerbewijzen (344 keer).
- We bezorgden ook vaak vervoerbewijzen aan klanten die teveel betaald hadden of van wie het vervoerbewijs te veel ontwaard werd (232 keer) of omwille van commerciële gestes om verschillende redenen (126 keer).

**SMS-tickets** blijven nog altijd 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 kregen omdat ze een fout maakten in het gsm-nummer of omdat hun instellingen de gratis tickets niet toelaten. We betaalden in 2023 aan 1.703 klanten voor een bedrag van 4.623 euro sms-tickets terug via hun provider. We betalen de kosten van het ticket (2,50 euro) terug maar niet de operatorcost (0,15 euro), tenzij in uitzonderlijke gevallen.

- Een nuance: het gaat hier niet enkel over sms-tickets maar ook over digitale tickets. De sms-tickets en de digitale tickets die bij onze partners gekocht worden, zitten in dezelfde administratietool en hebben hetzelfde tarief. We kunnen hier niet het onderscheid in maken of het over een terugbetaling van een sms-ticket of een digitaal tickets bij een partner gaat.

**Digitale (M-)tickets** zijn zowel bij De Lijn zelf (via onze app of website) als bij diverse partners te koop. Digitale dagpassen en rittenkaarten zijn alleen bij De Lijn zelf te koop, de tickets ook bij de partners. Bij deze vervoerbewijzen kunnen we ze reactiveren zodat ze op een later tijdstip opnieuw gebruikt kunnen worden, of ze laten vervallen en de klant terugbetalen op de bankrekening. In het afgelopen jaar hebben we bij 3.234 klanten digitale tickets gereactiveerd.

#### Mogelijke redenen voor terugbetaling?

- Net als bij sms-tickets, kunnen klanten hun vervoerbewijs al gekocht of geactiveerd hebben, maar toch geen bus of tram kunnen nemen.
- Soms loopt het 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 account van de klant.
- Het valt wel steeds minder voor dat klanten per vergissing een digitaal vervoerbewijs aankopen of in de veronderstelling waren dat ze een vervoerbewijs toegestuurd zouden krijgen.

**Terugbetaling op de bankrekening.** Vorig jaar zagen we een opvallende stijging bij het aantal klanten die een terugbetaling vroegen. In 2023 werden zo 1.725 gecompenseerd voor een totaal bedrag van 34.134,91 euro.

- Als er op technisch vlak iets misloopt of de dienstverlening niet voldoet aan de verwachtingen van de klant, dan is de klant vaak niet geholpen met een vervoerbewijs en kiezen we voor een terugbetaling.
- Ook aangekochte vervoerbewijzen in afwachting van een abonnement en/of MOBIB-kaart en trein- of taxikosten wanneer een laatste rit van de dag niet uitgevoerd werd, betalen we terug.
- Klanten maken ook gebruik van het herroepingsrecht bij online gekochte vervoerbewijzen.
- Ook aan de verkoopautomaten loopt het soms mis.
- Voor scholen en (jeugd)verenigingen zijn we mild wanneer ze vragen om een terugbetaling van groepstickets die ze niet meer kunnen gebruiken.
- Het valt ook regelmatig voor dat klanten niet wisten dat ze bij speciale promo-acties zoals koopzondagen in bepaalde steden, geen vervoerbewijs moesten kopen.
- Ook reizigers die dagpassen kochten maar die niet konden gebruiken op een dag van staking, kregen een terugbetaling van ons.
- In 2023 hebben we tot slot vaker terugbetalingen gedaan in het kader van contactloze betalingen. Het is duidelijk dat contactloos betalen steeds beter ingeburgerd is bij onze reizigers, maar soms worden contactloze betalingen onbewust uitgevoerd of betalen klanten per ongeluk meerdere keren.
- Ook compenseerden we meer klanten omdat ze vervoerbewijzen moesten kopen door een probleem met hun MOBIB-kaart of abonnement. Zo waren er periodes waarin klanten problemen ondervonden met het opladen of scannen van hun MOBIB-kaart waardoor ze andere vervoerbewijzen moesten kopen om zich in regel te stellen.

We gebruiken zowel bij de dienst Abonnementen als op de Klantendienst een kader met afspraken. Binnen de grenzen van dat kader weten de medewerkers wanneer we klanten tegemoetkomen. We hebben in 2023 verder gewerkt met verschillende diensten binnen De Lijn om een compensatiebeleid uit te tekenen en zullen daar in 2024 nog verder aan sleutelen.

### 5.2.3 Bemiddeling

Het jaar 2023 stond in het teken van de invoering van het nieuwe net Hoppin. Daarin was er veel sprake van bespreking en bemiddeling tussen reizigers, scholen, gemeenten, organisaties, de vervoerregioraad en dus ook De Lijn. De Klantendienst signaleert bezorgdheden intern en communiceert met klanten.

Bemiddelen deden we in een dossier over toegankelijkheid. Een reiziger met een visuele beperking contacteerde ons omdat hij, hoewel hij zijn witte stok die aangeeft dat hij slechtziend of blind is, in de lucht steekt en op de juiste plaats staat om op te stappen, vaststelde dat hij niet altijd met bussen en trams mee kan rijden. Soms rijden de chauffeurs hem voorbij of ze stoppen niet op de aangeduide plaats, al is het probleem ook vaak dat die markeringen verdwenen zijn. Als de eerste deuren van het voertuig niet open gaan, kan de klant ook niet zomaar naar de andere deuren lopen. De chauffeur zou dan naar de klant moeten stappen en contact moeten leggen. Volgens de klant is de houding van de chauffeurs de voorbije jaren minder klantvriendelijk geworden en zijn ze minder bereid om de klant te helpen of zich niet bewust van de noodzaak. Tot slot is de optie 'volg je rit' in onze app nog niet betrouwbaar in de premetro en maakt het ontbreken of niet inschakelen van gesproken aankondigingen op bus en tram de klant nog afhankelijker van de goodwill van de chauffeur om hem op tijd te verwittigen.

Dit dossier werd door verschillende diensten ter harte genomen. De Klantendienst ging samen met de toegankelijkheidscoördinator en medewerkers van het operationele team in Antwerpen aan tafel met de klant om zijn verhaal te horen. Dat vestigde de aandacht extra op de pijnpunten en moeilijkheden die de klant ondervindt door zijn visuele beperking. Dat zorgde ook voor heel wat actiepunten intern. We blijven sterk inzetten op sensibilisering bij onze chauffeurs. Met de opleidingsmodule toegankelijkheid in de rijsschool en door teamcoaches die chauffeurs aanspreken en duidelijk maken dat de chauffeur naar de reiziger toe moet stappen en dus niet andersom. Het is nodig dat ze duidelijk communiceren met reizigers met een beperking. Wanneer er halteaankondiging beschikbaar is, moeten de chauffeurs die ook inschakelen. Die richtlijnen herhalen we vaak.

De klant liet in een eerste fase ook weten dat de ondernomen acties succesvol waren, hij ondervond de problemen niet meer en was daar tevreden mee. Na verloop van tijd kwamen de problemen helaas weer terug. Dat geeft aan dat herhaling van de instructies en opvolging van onze chauffeurs hoognodig blijft. We bekijken verschillende mogelijkheden om het beleid rond toegankelijkheid nog te versterken.

## 5.3 BIJLAGE: RAPPORT ADMINISTRATIEVE BOETES DE LIJN 2023

### 5.3.1 Algemeen

In 2023 werden er 105.068 PV's uitgeschreven (stand van zaken op 08/01/2024).

### 5.3.2 Reacties – 1ste fase procedure

Sedert 1 januari 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 70.310 (66,9%) 'voorstellen van beslissing' uitgestuurd met een boetebedrag variërend tussen 20 en 500 euro.

Daarnaast zijn er 29.870 (28,4%) dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' of 'Abonnement vergeten valideren'.

4.888 (4,7%) pv's werden afgesloten wegens procedurefout of onbekende overtreder.

### 5.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure

We ontvingen 15.654 (22,3%) verzoekschriften als antwoord op de 'uitgestuurde voorstellen van beslissing'.

In totaal werden 1.744 (11,1%) verzoekschriften als gegrond beoordeeld. 12.038 (76,9%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Daarnaast werden 1.872 (12%) verzoekschriften ingediend ter staving van een geldig abonnement. Voor deze klanten werd de code van overtreding aangepast naar 'abonnement vergeten' of 'abonnement vergeten scannen' waarvan 832 een verwittiging en 1.040 een boete van 20 of 50 euro kregen.

### 5.3.4 Samenvatting

In het totaal werd er een geldelijke vordering gesteld voor 67.734 dossiers.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat, voor de in 2023 uitgeschreven PV's, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.





KLANTENRAPPORT 2023

## 6 De Werk- vennootschap

## INHOUD

<b>1. INLEIDING</b>	<b>168</b>
<b>2. KLANTENBELEID</b>	<b>169</b>
2.1 Organisatie	169
2.2 Contact met de burger	170
2.3 Procedure klachtenbehandeling	170
2.4 Aantal klachten	171
2.4.1 Projecten in studie / vergunningsfase	171
2.4.2 Projecten uitvoering	171
<b>3. HET BEELD VAN 2023</b>	<b>172</b>
3.1 Projecten in studie	172
3.2 Projecten in uitvoering	173
<b>4. BESLUIT</b>	<b>174</b>
<b>5. BIJLAGE</b>	<b>175</b>

# 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 grote infrastructuurwerken versneld en geïntegreerd worden aanpakken. De Werkvennootschap is een doorstart van Via-Invest en bundelt kennis en expertise die groeide binnen de ParticipatieMaatschappij Vlaanderen (PMV), De Lijn 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 experts in huis. Door die nauwe samenwerking met onder meer ingenieurs, architecten, mobiliteitsexperten en landschapsarchitecten op de werkvloer, ontstaan nieuwe inzichten en vinden we oplossingen voor de meest complexe problemen.

De Werkvennootschap hecht, al 6 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.

2023 was het jaar waarbij in een aantal grote infrastructuurdossiers, zoals Ring rond Brussel (R0), Noord-Zuid verbinding in Houthalen-Helchteren, Rond Ronse (N60), na jaren van participatie en studie finaal door de Vlaamse Regering beslissingen werden genomen over de locatie van het tracé en het flankerend beleid. Zo resulteerden deze planningsprocessen in ruimtelijke uitvoeringsplannen of een voorkeursbesluit die nu de blauwdruk vormen voor de concrete uitwerking van deze projecten.

Nieuw waren in 2023 de doorstart van Gentspoort, het project waarbij een nieuwe tramlijn zal worden gerealiseerd tussen het station van Gent Sint-Pieters en Gent-Dampoort, het project Recht naar Zee in Middelkerke waarbij een omleidingsweg in studie werd genomen, Spartacus I waarbij hoogwaardig openbaar vervoer in de vorm van een trambus wordt onderzocht tussen Hasselt en Maastricht en de A8 te Halle, waarbij de herinrichting van het deel van de A8 tussen het kanaal Brussel-Charleroi en de aansluiting met de R0 voorzien wordt met het oog op het verhogen van de verkeersveiligheid en de leefbaarheid in de omgeving.

Daarnaast loopt de studie verder inzake het complex project over de toekomst van het viaduct van Gentbrugge (E17) en Spartacus II, de realisatie van een trambusverbinding van Hasselt naar Maasmechelen.

In 2023 zijn een aantal nieuwe grote werven in uitvoering gegaan, het project met de renovatie van de viaduct in Vilvoorde kaapte hierbij de grootste media-aandacht weg.

In het oostelijk deel van de Ring rond Brussel gingen een aantal “quick wins”, waaronder de bouw van een houten fietsbrug over het kruispunt Vierarmen, in uitvoering.

In Gent werden de resterende “quick-wins” afgewerkt, zijnde een aantal fietsbruggen over de R4. Dit in afwachting van de opstart van het grote project voor de ombouw van R4 te Westen en Oosten. Voor dit project bekam in 2023 het aangeduide consortium alle noodzakelijke vergunningen en werd de laatste rechte lijn ingezet richting contract close en start van de werken in 2024. Ook de voorafgaandelijke nutswerken werden grotendeels vergund in 2023 en zijn gestart.

Flankerend aan de start van de uitvoering van de grote infrastructuurprojecten in Noord Zuid Limburg en de Vlaamse Ardennen, werden ook hier “quick-win” projecten opgeleverd en opgestart, hoofdzakelijk in de vorm van fietsinvesteringsprojecten (realisatie fietssnelwegen).

## 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: met dit systeem worden alle meldingen van burgers via facebook/mail of telefoon uniform geregistreerd 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, De Lijn 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:
  - o Bereikbaarheidsadviseur bespreekt de vraag met werfleider, waarna de bereikbaarheidsadviseur deze terugkoppelt;
  - o 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 preventieel 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 2023

### 3.1 PROJECTEN IN STUDIE

Zoals in hoofdstuk 1 werd toegelicht werd ook in 2023 intensief gewerkt aan heel wat complexe mobiliteits- & infrastructuurdossiers.

Minder dan afgelopen jaren waren er klachten inzake het niet tijdig ontvangen van de bedeling van grote oplages informatiefolders of de uitnodigingen, of het zelf niet ontvangen van de informatie in de brievenbus. Dit is uiteraard te danken aan de distributieverdeler. Niettemin wordt er ook ingezet om informatie waarvan de timing uiterst belangrijk is, bijvoorbeeld communicatie inzake noodzakelijke innames of specifieke informatiesessies voor een bepaalde wijk, de verdeling zelf in handen te nemen of in samenwerking met de gemeente.

Algemeen wordt de informatie ook steeds digitaal ter beschikking gesteld op de projectwebsites.

Nieuw is ook dat met hulp van tools die zich beroepen op artificiële intelligentie zoals Microsoft Copilot, het samenvatten en analyseren van grote databestanden met gestelde vragen een enorme tijds winst met zich meebrengt in de analyse ervan. Er kan ook gerichter over de verschillende projecten heen inzichten gegenereerd worden over de aard en de omvang van de klachten. Ook statistieken inzake doorlooptijd van vragen zijn snel opvraagbaar (gemiddeld duurt het ongeveer 30 dagen om burgers van een gefundeerd antwoord te voorzien inzake een specifieke vraag inzake het project in ontwerp, een lichte verbetering t.a.v. 2022).

De meest gestelde vragen door burgers voor bijvoorbeeld het project R4WO en de Noord-Zuid als voorbeeld, automatisch gegenereerd door AI – de thema's zijn wederkerig:

R4WO	NZL
Timing & duurtijd van de werken	Vergoedingen inzake onteigeningen
Impact op verkeer en bereikbaarheid bedrijven	Impact op verkeer en bereikbaarheid bedrijven
Lucht- & geluidshinder	Lucht- & geluidshinder
Impact op openbaar vervoer	Fietspaden
Vergoedingen inzake onteigeningen	Onteigeningen en verwervingen
Vragen rond de procedures	Fietspaden en fietsveiligheid
Fiets- & voetgangersinfrastructuur	Specifieke ontwerp vragen
Specifieke ontwerp vragen	

Hoe gerichter de resultaten, hoe beter bijvoorbeeld onze FAQ's op onze websites hier op kunnen worden ingesteld om op die manier zo goed mogelijk informatie rond onze projecten te delen met burgers. Deze gevalideerde informatie komt dan op zijn beurt terecht in populaire AI-tools zoals Chat GPT, waartoe ook meer en meer burgers toevlucht zoeken om informatie op te halen, in de plaats van rechtstreeks op onze projectwebsites.

Voorts was er in 2023 ook de verderzetting van het Bedrijvenpunt, specifiek voor het programma Werken aan de Ring. Dit is 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.

## 3.2 PROJECTEN IN UITVOERING

In 2023 werden opnieuw een aantal werven opgestart, één van de meest zichtbare werken waren de werken aan het Viaduct van Vilvoorde. Ook werden ondertussen een aantal projecten afgewerkt. De aard en de omvang van de klachten is in grote lijnen gelijkaardig als de voorbije jaren en sterk afhankelijk van de fase waarin een project zich bevindt.

Dit blijft algemeen 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. Niettemin waren er in 2023 in verhouding veel registraties inzake de werking en afstelling van verkeerslichten. Allicht is dit te verklaren omdat er in verhouding veel werven in 2023 werden opgeleverd.

Een nieuw soort klachten duikt ook op, meer dan vroeger wordt er in projecten kritisch omgegaan met verharding en wordt actief ingezet op ontharding. Dit zorgt ervoor dat ook weggebruikers moeten wennen aan een nieuw dwarsprofiel waarbij de pechstroken bijvoorbeeld zijn vervangen door groenstroken, die uiteraard minder overrijdbaar zijn of tot een verlies aan parkeerplaatsen leiden.

Voorts bleek ook uit aantal dossiers, dat het belangrijk is om de communicatiediensten van lokale gemeentes bij omgevingscommunicatie zelf actief te betrekken in dossiers en er niet automatisch van uit te gaan dat bijvoorbeeld een andere gemeentelijk dienst (bvb. mobiliteit) dit intern opneemt.

Een doorlooptijd tussen de 36 en 48 uur op een mail van een burger bij een werf in uitvoering 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. Gerichtes 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 waar dit zich aandient 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 hetzelfde 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. Zo gingen in augustus 2023 de werken aan het Viaduct van Vilvoorde van start. Grote projecten zoals de Noord Zuid Limburg, Rond Ronse en de Werken aan de Ring (R0) vielen in hun plooi en belangrijke beslissingen werden genomen.

Naast een aantal operationele vragen, zoals veelal over verkeerslichten tijdens de werken en na de werken, werden ook een aantal vragen genoteerd over de klimaat robuuste inrichting, waarbij vaak wordt ingezet op ontharding en verlies aan (officieuze) parkeercapaciteit.

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.

Een goede communicatie met lokale overheden, op alle niveaus, blijkt en blijft primordiaal voor een vlotte uitvoering en proces.

Het gebruik van AI, tot slot, voor de analyse van de gegevens betekent een meerwaarde voor het verwerken en analyseren van klachten en vragen. Hierop zal ook de komende jaren worden ingezet.

## 5. BIJLAGE

### OVERZICHT PROJECTWEBSITES

[www.werkenaandering.be](http://www.werkenaandering.be)

[www.R4WO.be](http://www.R4WO.be)

[www.rondronse.be](http://www.rondronse.be)

[www.noordzuidlimburg.be](http://www.noordzuidlimburg.be)

[www.viadewebsite.be](http://www.viadewebsite.be)

[www.hovhasseltmaasmechelen.be](http://www.hovhasseltmaasmechelen.be)

[www.gentspoort.be](http://www.gentspoort.be)

[www.A8-halle.be](http://www.A8-halle.be)

[www.rechtnaarzee.be](http://www.rechtnaarzee.be)

[dewerkvennootschap.vlaanderen/#contact](http://dewerkvennootschap.vlaanderen/#contact)

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



KLANTENRAPPORT 2023

# 7 Lantis

## **INHOUD**

<b>1. INLEIDING</b>	<b>178</b>
<b>2. HET BEELD VAN 2023</b>	<b>179</b>
<b>3. KLANTENBELEID</b>	<b>183</b>
<b>4. UITGELICHT</b>	<b>187</b>
<b>5. BESLUIT 189</b>	

# 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 project-uitvoeringsorganisatie, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Oosterweelverbinding en een aantal leefbaarheidsprojecten. De merknaam van de organisatie werd 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. HET BEELD VAN 2023

Als bouwheer van grote infrastructuur- en leefbaarheidsprojecten, wordt Lantis steeds bekender bij het publiek. De werken aan de Oosterweelverbinding op Linkeroever komen stilaan tot hun einde. In 2023 namen we daar heel wat verkeersinfrastructuur in gebruik. Op Rechteroever zijn de werken dan weer volop op snelheid gekomen. Daarbij realiseert Lantis ook buiten het Oosterweelprojectgebied heel wat flankerende maatregelen die bijdragen aan duurzame verplaatsingen in de volledige Antwerpse Vervoerregio.

### OOSTERWEELWERKEN LINKEROEVER – BIJNA KLAAR

2023 stond op Linkeroever vooral in het teken van de ingebruikname van twee grote knooppunten – Antwerpen-West en Sint-Anna Linkeroever.

- Knooppunt Antwerpen-West (E17 x R1) werd vanaf mei 2023 gefaseerd in gebruik genomen. De nieuwe oprit Linkeroever werd in november 2023 opengesteld. Dankzij de nieuwe snelwegen is de verkeersveiligheid net voor de Kennedytunnel verbeterd. Dat draagt bij aan een vlottere doorstroming van het verkeer.
- Sinds oktober 2023 rijdt het verkeer tussen de E34 en de Antwerpse Ring over het gloednieuwe knooppunt Sint-Anna Linkeroever (E34 x R1). Het knooppunt is een stuk veiliger dan z'n voorganger en de openstelling ervan is een grote stap richting het einde van de werken op Antwerpen-West. Wie zich op het nieuwe knooppunt Sint-Anna begeeft, rijdt onder een gloednieuw ecoduct en een flinke fietsbrug.
- Nieuwe berm en schermen zorgen er niet enkel voor dat men de snelweg niet ziet, maar ook niet langer hoort. Langs deze berm en schermen werden ook al zo'n 5 kilometer nieuwe en vernieuwde fietspaden aangelegd. Begin september 2023 ontving Lantis de laatste vergunning voor de realisatie van het Ringpark West waardoor ook langs de E17 in Burcht geluidsbermen, fietspaden en een fietsbrug over de E17 kunnen worden uitgevoerd.
- Met het oog op de versnelde realisatie van een veilige fietsverbinding tussen Zwijndrecht en Linkeroever en de ambitie om de zone Middenvijver en Sint-Annabos te verbinden door de Charles De Costerlaan te ontharden en te vergroenen, werd de Charles De Costerlaan uit dienst genomen als invalsweg naar de stad.

### VAN LINKER- NAAR RECHTEROEVER: DE SCHELDETUNNEL

De nieuwe Scheldetunnel maakt in het noorden van Antwerpen mee de Ring rond. Deze tunnel verbindt het nieuwe Sint-Anna knooppunt op Linkeroever met het toekomstige op- en afrittencomplex van het Oosterweelknooppunt op de rechteroever. De bouw ervan gaat goed vooruit. Op de beide oevers in Antwerpen bouwen we volop aan de in- en uitgangen van de auto- én fietstunnel. In januari 2023 vond in het bouwdok in Zeebrugge het eerste betonstort plaats voor de bouw van de tunnelelementen van deze Scheldetunnel. Ondertussen is de bouw van de eerste 6 tunnelelementen afgerond. Het is sinds september 2023 mogelijk deze werf met een gids te bezoeken.

## OOSTERWEELWERKEN RECHTEROEVER: STEEDS MEER ZICHTBAAR

In 2021 gingen de eerste werken op rechteroever van start. Ondertussen verspreiden ze zich over het volledige projectgebied.

- **Oosterweelknooppunt:** In 2023 lag de focus op het vrijmaken van de werfzone waar vanaf 2024 de Oosterweelknoop wordt gebouwd. Ter hoogte van de werfzone voor de renovatiewerken van de Royerssluis (bouwheer AMT) werd een grote rotonde aangelegd, om de haven de komende jaren toegankelijk te houden. Delen van de Oosterweelsteenweg werden alvast verlegd om ruimte te maken voor de werf. Een werfbrug over de Oosterweelsteenweg zorgt voor een veilige kruising van werfverkeer, met regulier- en fietsverkeer. Aan het Noordkasteel werd ruimte gemaakt door groen te verwijderen en is ook gestart met het dempen van een deel van de vijver.
- **Kanaaltunnels:** De Kanaaltunnels verbinden de Ring met het Oosterweelknooppunt in de zuidelijke haven. We bouwen de tunnels over het hele tracé langs de zuidelijke kade van het Albertkanaal. Voor we hiermee kunnen starten, moeten we ter hoogte van Straatsburgdok-Zuidkaai een aantal water-, gas- en elektriciteitsleidingen verleggen zodat die geen obstakel vormen tijdens de werken.
- **Betoncentrale:** In mei 2023 werd gestart met de bouw van een tijdelijke betoncentrale aan Straatsburgdok-Noordkaai. De centrale zal beton produceren voor verschillende werfzones van de Oosterweelwerken op rechteroever. Het bouwwerk wordt deels op het water gebouwd. Door deze strategische ligging zal er een maximale aanvoer van grondstoffen via het water getransporteerd worden zodat het wegennet zo min mogelijk belast wordt door transporten.
- **R1-Noord:** Vanaf 2025 wordt het viaduct van Merksem afgebroken. In de plaats bouwen we een nieuwe snelweg in een sleuf in de grond. Het verkeer moet blijven rijden tijdens de werken, maar in woonwijken willen we het zo rustig en veilig mogelijk houden. Daarom bouwen we eerst een **tijdelijke snelweg naast de bestaande Ring: de Bypass**. De voorbereidende werken hiervoor werden gestart in 2022 en kwamen op kruissnelheid in 2023. De bouw van de Bypass zelf zal starten in februari 2024. We werken hier in heel dicht bewoond gebied waardoor we met extra zorg en aandacht omgaan met de omgeving.



## “FLANKERENDE MAATREGELEN”

- **Fietspaden en fietsenstallingen:** Om files te vermijden en op een vlotte en veilige manier langs de werven te fietsen, werkt Lantis aan de vernieuwing en uitbreiding van het fietsnetwerk in en rond Antwerpen. Daarbij verbeteren we bestaande fietspaden en lossen we ‘missing links’ op, vaak in samenwerking met lokale besturen.
  - o Zo namen we in 2023 een gloednieuwe dubbelrichtingsfietsverbinding in gebruik tussen de Laaglandlaan en de Laarsebaan in Merksem. De fietspaden langs de Laaglandlaan werden vernieuwd, de Ijsvogelstraat en de Struisvogelstraat werden omgevormd tot fietsstraten en tot slot werd er aan de noordkant van de Havanastraat een dubbelrichtingsfietspad aangelegd. Zo ontstaat er een vlotte fietsverbinding tussen Ekeren en de Haven.
  - o De missing link op de fietsstrade F13 tussen Hoboken en Hemiksem is in gebruik genomen: een volledig nieuw fietspad parallel met spoorlijn 52.
  - o Het station van Kapellen is beter bereikbaar gemaakt voor de fietsers uit de buurt door de aanleg van een fietsstraat in de Koningin Astridlaan. De Ruyseveltslei en de Oude Bergsebaan hebben ook het statuut van fietsstraat gekregen.
  - o De fietssnelweg F12 Noorderlaan wordt op vier locaties geoptimaliseerd, twee segmenten zijn al uitgevoerd, de overige twee segmenten worden in 2024 verder aangepakt.
  - o Het fiets- en voetpad van De Robianostraat in Borsbeek werd volledig vernieuwd. Ook in Borsbeek maakten we de aansluiting van de fietstunnel onder de R11 in de Lindenboomstraat veiliger. In de Groeningenstraat werd een plateau aangelegd om de snelheid van gemotoriseerd verkeer te verlagen en de fietsverbinding tussen de Vinkeniersweg en de Grensstraat is aangepakt.
  - o In het verlengde van De Robianostraat is ook gestart met de heraanleg van de fietspaden in de Borsbeeksesteenweg en de Drakenhoflaan. Dit project loopt nog door in 2024 en een stukje in 2025.
- **Veilige fietsenstallingen:** Het gebruik van de fiets neemt toe voor zowel de first mile (van thuis tot aan bijvoorbeeld een station of belangrijke bushalte) als de last mile (vanaf een halte naar de eindbestemming). Daarom investeren we in veilige en ruime fietsenstallingen aan belangrijke mobiliteitsknooppunten. Op de Park + Rides in Massenhoven, Wommelgem en Zoersel hebben we in 2023 gloednieuwe fietsenstallingen geplaatst. In 2024 plannen we er nog meer in Stabroek, ter hoogte van de Kasteeldreef en aan de nieuwe Park + Ride, op de Park + Ride in Rumst, Oelegem en Melsele.
- **Stijgend gebruik van de drie Park and Rides aan de stadsrand:** In december 2021 openden de nieuwe Park and Ride Merksem en Luchtbal hun poorten voor het grote publiek. Park and Ride Linkeroever verwelkomde begin 2022 de eerste bezoekers. Samen zijn ze goed voor 3.885 extra parkeerplaatsen aan de rand van de stad. Vanuit deze Park and Rides stappen pendelaars gemakkelijk over op een alternatief vervoersmiddel zoals een (elektrische) deelfiets, een deelwagen of het openbaar vervoer om zo op een duurzame en snelle manier de last mile richting het centrum af te leggen. Dankzij gerichte marketingcampagnes van Lantis en Slim naar Antwerpen, raken de P+R's stilaan ingeburgerd voor daguitstappen en het bijwonen van evenementen in de stad. Ook op weekdagen zien we het aantal gebruikers (woon-werkverkeer) stijgen.



- **Elektrisch deelfietsennetwerk:** In 2021 kende Lantis de uitrol van een elektrisch deelfietsennetwerk in Vervoerregio Antwerpen toe aan het Deense bedrijf Donkey Republic. Dankzij dit netwerk worden alle belangrijke mobiliteitsknooppunten in de Vervoerregio Antwerpen en een deel van het Waasland uitgerust met 1650 oranje fietsen. In december 2022 was het basisnetwerk volledig uitgerold en tegen februari 2023 waren ook de extra hubs aangevuld door lokale gemeenten en/of bedrijven actief. Het afgelopen jaar heeft Donkey Republic ingezet op de verbetering van het systeem (bijvoorbeeld het wegwerken van problemen met sloten en batterijen), optimalisatie van het netwerk (het bestaande netwerk dunner gaan uitspreiden, waardoor er meer hubs geopend konden worden) en zijn ze gestart met de B2B markt intenser te gaan aanspreken.
- **Werken aan de 'mental shift' met de Pendelproeverij:** Om het gebruik van duurzame vervoersmiddelen te vergroten, werken we ook aan de zogenoemde 'mental shift'. Met de Pendelproeverij laten we inwoners en werknemers van de Vervoerregio Antwerpen 4 weken lang een alternatief (fiets, openbaar vervoer, P+R en/of deelmobiliteit) voor de wagen testen. Zo sporen we hen aan om over hun verplaatsingsgedrag na te denken. De Pendelproeverij voor werknemers ging in mei 2023 van start op het bedrijventerrein van Wommelgem. In september 2023 gingen we van start bij de gemeenten, met als eerste de inwoners van Brasschaat.

### 3. KLANTENBELEID

Met een strategisch uitgebouwd omgevings- en communicatiemanagement 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 van hen 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, de 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 o.a. een mobiliteitsdeskundige en de projectcommunicatoren, het omgevingsmanagement bewaakt.

In 2022 hebben we **Dialog** gebruik genomen, een platform waarin we onze stakeholders opvolgen. Deze tool laat ons toe een duidelijk beeld te hebben van wie onze stakeholders zijn. We kunnen dankzij dit systeem ook de relatie met een betreffende stakeholder doorlopend opvolgen door te werken met een belangenmatrix. Daarnaast krijgen we 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 buurtbewoners en lokale handelaars. De projectcommunicator vertaalt werfinformatie naar laagdrempelige communicatie en detecteert ook vroegtijdig issues, zodat hier snel op kan gereageerd worden voor ze grotere proporties aannemen. Hij of zij zorgt er mee voor dat de praktische problemen waarmee omwonenden geconfronteerd aangepakt worden en biedt een luisterend oor voor vragen en bezorgdheden die leven op het terrein.

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 de werkzaamheden in hun omgeving wanneer de communicatie eerlijk en transparant is, wanneer 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 een groenere en fraaiere omgeving. Al deze elementen nemen we mee in ons contentplan.

Naar omwonenden toe doen we ook aan capacity-building. Een moeilijk woord voor het actief uitbouwen van relaties met de bestaande sociale netwerken in woonwijken en met experts 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 het noorden van Antwerpen hebben we te maken met een erg diverse groep bewoners vlak bij onze werven. Ze zijn niet allemaal even taalvaardig of het Nederlands machtig. 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 lieten we ons adviseren door een specialist in inclusieve communicatie om dit divers publiek efficiënter en effectiever te bereiken. Communicatie die iedereen begrijpt, maar ook waarbij iedereen zich gezien en begrepen voelt, is voor ons als organisatie van zeer groot belang. We voerden verschillende optimalisaties door, onder andere binnen onze sociale mediakanalen, denk aan het gebruik van tekst op beeld, locatie-aanduiding, afbeeldingen in plaats van kaartjes waar mogelijk, inzet van video om complexe fasewissels inzichtelijk te maken... – maar het blijft noodzakelijk dit aandachtspunt hoog op de communicatieagenda te houden.

## 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 (sociale media, nieuwsbrieven, website, video's zoals het maandelijks O-nieuws, webinars 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 de werken, maar ook informele, laagdrempelige bijeenkomsten in de wijk. Voor groot-Antwerpen zijn dit bijvoorbeeld werfbezoeken, deelname aan Open Wervendag of presentaties op externe events. Bedrijven worden uitgenodigd op infomomenten op maat - vaak in samenwerking met VOKA. Voor (nationale) C-level stakeholders organiseren we het event 'Staat van Oosterweel'.

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

- \* **Nieuw in 2023:** In 2023 introduceerden we een sms-dienst. We informeren onze werfburen steeds via bewonersbrieven over hinder die zij mogen verwachten in hun buurt. Toch kan er altijd nog iets tussenkomen waardoor de informatie achterhaald geraakt. We geven onze werfburen de kans zich in te schrijven op onze sms-dienst, onderverdeeld in werfbuurten. Zo kunnen zij bij last minute wijzingen van impact, of bij calamiteiten, heel snel op de hoogte gebracht worden. In bewonersbrieven verwijzen we telkens naar deze dienst: <https://www.oosterweel-verbinding.be/sms-dienst>. In 2023 werd de sms-dienst zesmaal ingezet, goed voor 1068 sms-berichten.

## TEVREDENHEID

Uit de jaarlijkse draagvlakmeting (november 2023, Profacts) 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 – al neemt dit wel af bij de inwoners het dichtst bij de werven in vergelijking met een jaar eerder. Het bereik met de huidige communicatiemix is hoog. In de projectgebieden bereiken we bijna alle omwonenden met de huidige communicatie. De inhoud van de communicatie die naar hen is gericht krijgt hoge scores.

In 2023 zetten we extra in op communicatie naar bewoners verder van de projectzone. Zij gaan namelijk de komende jaren ook impact van de Oosterweelwerken ervaren nu ze op kruissnelheid komen. Deze inspanningen worden gevaloriseerd in de tevredenheidsresultaten. De nieuwe initiatieven worden verder gezet in de komende jaren.

## 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 X komen terecht in het ticketsysteem Freshdesk, waar Lantis sinds 2020 gebruik van maakt. Freshdesk bundelt de vragen die via de verschillende kanalen binnenlopen 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 13 uur beantwoord. Bij vragen of meldingen via social media gaat dit sneller: gemiddeld wordt via die weg binnen de 9 uur gereageerd.

De tickets worden in Freshdesk manueel opgedeeld volgens volgende categorieën: Oosterweelverbinding algemeen, Oosterweelverbinding Linkeroever, Oosterweelverbinding Rechteroever, Modal shift, Haven-tracé en Ander.

In 2023 registreerden we in Freshdesk 4420 tickets. Dit zijn vragen, meldingen en klachten/opmerkingen, maar hier zitten ook aanvragen voor werfbezoeken, nieuwsbrieven en reclame tussen. Deze laatste onderwerpen worden gelabeld met tag 'ander'. Het aantal tickets kent een stijging met bijna 50% ten opzichte van 2022. De werken van Lantis (Oosterweelverbinding) zijn op rechteroever dan ook zichtbaarder en bijna letterlijk voelbaarder op het terrein dan het jaar voordien en op Linkeroever hebben enkele aanpassingen een grote impact gehad op de lokale mobiliteit. Mensen vinden ook gemakkelijker de weg naar onze kanalen.

Een derde (1545) van deze tickets 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 bij ingebruikname van tijdelijke of nieuwe wegen. Zeer vaak komt het neer op "hoe moet ik nu van X naar Y rijden?" Vragen met een meer algemeen karakter – bijvoorbeeld de 'wat' of 'waarom' van het project of een werf - worden individueel beantwoord maar tegelijk verwerkt in de rubriek "FAQ" of "Veel gestelde vragen" op de website [www.oosterweelverbinding.be](http://www.oosterweelverbinding.be).

We ontvingen 945 klachten of meldingen in 2023. Dat is een stijging met meer dan 70 % in vergelijking met 2022. Het merendeel van de klachten en meldingen is onder te brengen in de categorieën Oosterweelverbinding Linkeroever (506, dit was 213 in 2022), Oosterweelverbinding Rechteroever (274, dit was 173 in 2022) en modal shift (110, dit was 121 in 2022).

- De grootste stijging zien we gerelateerd aan de werken aan de Oosterweelverbinding op Linkeroever. Die gaan voornamelijk over sluipverkeer en andere mobiliteitsfrustraties volgend op aanpassingen door de Oosterweelwerken.
- Op rechteroever vinden er ingrijpende werken plaats in de directe omgeving van Merksem. Hoewel er heel wat maatregelen genomen worden, hebben de werken toch een stevige impact op de buurt. Geluids- en trillingshinder, stofoverlast, werfactiviteiten, enz. leidden in 2023 tot heel wat klachten. 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.

- Binnen de modal shift categorie zagen we minder klachten gerelateerd aan de P+R gebouwen. Veel kinderziektes (gekoppeld aan technische problemen met betaling of signalisatie) zijn hier ondertussen achter de rug. Wel kregen we meer meldingen en klachten over onze zogenaamde flankerende maatregelen, zoals de aanleg van fietspaden in de ruime regio rond Antwerpen. Deze werken brachten regelmatig lokale hinder met zich mee.
- \* 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 deze 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.

## 4. UITGELICHT

We lichten twee cases toe waar vanuit omgeving extra op werd ingezet in 2023.

### BUURTOVERLEG DEURNE NOORD – HET SCHIJN

Lantis voert al geruime tijd gesprekken met haar werfburen: bewoners en bedrijven die in de nabije omgeving van de Oosterweelwerf wonen of gevestigd zijn. Werfburen spraken regelmatig de wens uit om nog dichter betrokken en geïnformeerd te worden over de actuele werfwerkzaamheden. In 2023 werd dit verder vorm gegeven via de organisatie van vaste buurtoverlegmomenten.

Zo organiseren we sinds juni 2023 elk kwartaal een buurtoverleg in de werfzone Deurne-Noord – Het Schijn.

In dit overleg zitten we aan tafel met vertegenwoordigers van verschillende straten uit de buurt aangevuld met de verantwoordelijke van de lokale buurtwerking SAAMO Dinamo. Vanuit het Oosterweelproject zijn omgevingsmanagers van bouwheer Lantis en aannemer Roco vertegenwoordigd en de communicatieverantwoordelijke van Lantis van de desbetreffende zone.

Op het overleg bespreken we uitvoerig de werken in uitvoering op microniveau en de impact hiervan op leefbaarheid, veiligheid en bereikbaarheid. We spreken concrete verbeterpunten af die op korte termijn aangepakt worden.

De vertegenwoordigers uit de buurt delen de info uit het overleg actief met hun burens. Hiervoor werden ook infopanelen ontwikkeld die ze kunnen plaatsen aan hun woning. SAAMO Dinamo toont de belangrijkste info op een digitaal infobord in hun etalage.

In 2023 kwam de groep samen op 1 juni, 21 september en 7 december.

## VAARSIMULATOR VOOR BINNENSCHIPPERS

Een van de onderdelen van het Oosterweelproject zijn de Kanaaltunnels, die onder de bodem van het Albertkanaal zullen gebouwd worden. De bouw van deze tunnels neemt lokaal een deel van het Albertkanaal in en zal dus impact hebben op de binnenvaart die deze locatie moet passeren. De binnenvaart zal op verschillende plaatsen – in konvooi – om bouwkuipen heen moeten varen. Samen met Port of Antwerp-Bruges werd hiervoor een ‘vessel traffic service’ uitgewerkt om de binnenschepen te begeleiden.

Lantis zit regelmatig samen met betrokken stakeholders zoals Port of Antwerp-Bruges, maar ook met belangenverenigingen als Kenniscentrum Binnenvaart Vlaanderen en Netwerk De Vlaamse Waterweg. Via deze laatste verenigingen ontvingen we veel bezorgdheden van schippers rond veiligheid en haalbaarheid van de passage. Er was angst dat de doorgang te smal ging zijn.

Lantis ging samen met de betrokken partijen op zoek naar een antwoord op deze klachten en zorgen gekoppeld aan de Oosterweelwerken. En het antwoord werd gevonden in het aanbieden van simulatietrainingen met een vaarsimulator. We benaderden VStep, Brabo Group en Naval Inland Navigation om dit technisch uit te werken. De sectorverenigingen werden betrokken in de verdere organisatie en communicatie rond dit initiatief zodat we schippers die frequent op Albertkanaal varen zeker kunnen bereiken.

En zo kunnen schippers nu gratis de passage oefenen in een vaarsimulator langs de verschillende bouwkuipen. Een bemiddelings-/ minder hinder maatregel in de vorm van een opleiding! Het is bovendien niet alleen een training voor de schipper, maar ook een kans op feedback voor Lantis.

## 5. BESLUIT

Met elk project dat zichtbaar en voelbaar wordt op het terrein, stijgt ook het aantal vragen, meldingen en klachten dat de organisatie bereikt. Nu de impact van de Oosterweelwerken op de omgeving almaar groter wordt, wordt het dan ook van nog groter belang om 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 communicatiestrategie en -focus trekken we jaarlijks bij in functie van de resultaten uit draagvlakmeting en klachtenbeeld. Hiermee willen we een goede relatie opbouwen waarbij contacten, ook als er problemen zijn, zo constructief mogelijk verlopen.







# Rapportering meldingen

## Luchthaven Antwerpen 2023

### Inhoud

Inhoud .....	1
1. Introductie.....	2
2. Inhoud van het jaarrapport.....	4
a. Openingsuren.....	5
b. Geluidscontouren van de luchthaven .....	5
c. Trainingsvluchten.....	5
3. Meldingen - cijfers.....	12
4. Beeld Meldingen 2023.....	17
Vergelijking voorgaande jaren .....	17
4.1. Herkomst .....	17
4.2. Type melding .....	19
4.3 Duiding 2022/ 2023 .....	21
5. Verbeteracties .....	27
5.1 Meldingen in verband met overvluchten.....	27
5.2 Meldingen in verband met proefdraaien .....	27
5.3 Geurproblematiek .....	27
5.4 Dienstverlening.....	28
5.5 Extensies.....	28
6. Lopende en toekomstige verbeteracties.....	30

## 1. Introductie

In totaal verwelkomde de luchthaven 259.764 passagiers in 2023, een stijging van 8,5% ten opzichte van 2022. Daarmee zit het totaal in 2023 op 85% van het aantal reizigers dat in het pre-coronajaar 2019 via de luchthaven van Antwerpen reisde. De cijfers werden nog beïnvloed door de vertraging van de ingebruikname van de nieuwe toestellen van TUI fly. Hierdoor hebben er minder lijnvluchten plaatsgevonden tijdens de periode april tot en met einde juni. In september reisden voor de eerste keer meer dan 35.000 passagiers via Luchthaven Antwerpen.

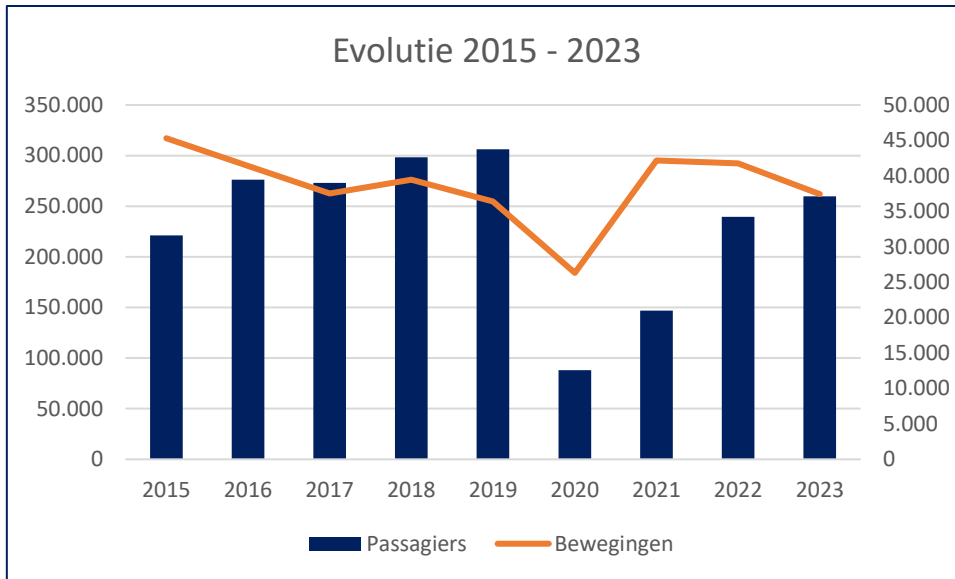
In juni 2023 werd het nieuwe toestel van TUI fly in gebruik genomen. Het gaat om de Embraer E195-E2. Dit toestel werd door de luchtvaartmaatschappij specifiek voor de Luchthaven Antwerpen aangekocht. Dankzij de nieuwste motoren op de markt zet dit vliegtuigtype qua technologie en duurzaamheid een grote stap vooruit. Het zorgt voor 33% minder CO<sub>2</sub>-uitstoot in vergelijking met de E190, dat het vervangt. Maar ook de aanzienlijke daling van de geluidsproductie betekent een belangrijke tegemoetkoming aan het welzijn van de omwonenden van de luchthaven.

Tijdens Corona hebben vele bedrijven en particulieren de zakenvluchten ontdekt waardoor er de voorbije jaren een aanzienlijke groei was van dit segment. We merken nu op dat de groei zich op een plateau bevindt.

De luchthaven telde 37.415 bewegingen in 2023. Dit is een daling van 10,4% ten opzichte van 2022. De daling komt voornamelijk door een sterke daling van het aantal trainingsbewegingen (-19%) Dit komt voornamelijk door de slechte weersomstandigheden van de laatste maanden van 2023. Het aantal General Aviation bewegingen waaronder de zakenvluchten vallen, daalde met 8%.

	2023	2022		Vershil
<b>Bewegingen</b>	37.415	41.739		-10,4%
<b>Passagiers</b>	259.764	239.517		8,5%
<b>Cargo/ton</b>	2.245	2.006		11,9%

	2023	2019		Vershil
<b>Bewegingen</b>	37.415	36.372		2,9%
<b>Passagiers</b>	259.764	306.330		-15,2%
<b>Cargo/ton</b>	2.245	2.607		-13,9%



## 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.

Meldingen van veelmelders worden zoals steeds onderzocht maar indien de meldingen geen andere probleemstelling formuleren en Luchthaven Antwerpen geen nieuwe relevante informatie kan aanbrengen; wordt niet elke melding meer beantwoord van de veelmelder. Wanneer er nieuwe relevante informatie beschikbaar is, zal deze worden gedeeld met de veelmelder.

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 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.

#### Aangepaste categorieën

Luchthaven Antwerpen heeft vanaf begin 2023 de verschillende categorieën van meldingen aangepast. Op basis van de informatie die de voorbije jaren werd opgebouwd, werden de categorieën zodanig gekozen zodat ze beter aansluiten bij de meldingen van de melders. Bovendien werd het aantal verschillende types ook beperkt zodat er een betere rapportering kan opgemaakt worden. Categorieën die niet vaak voorkomen werden ondergebracht in andere categorieën. Om een vergelijking mogelijk te maken met de voorbije jaren, werden de overzichten van de voorbije jaren volledig aangepast aan de nieuwe categorieën. Op die manier kan er steeds een relevante vergelijking gemaakt worden.

## 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.'*

### **a. Openingsuren**

De luchthaven is dagelijks doorlopend geopend voor vliegbewegingen van 6:30 tot 23:00.

Hierop werden twee uitzonderingen bepaald:

- \* dringende medische vluchten
- \* landende geregelde lijnvluchten met vertraging waarvan de landing voorzien was om ten laatste 22:30

Landende lijnvluchten na 23:00 zijn uitzonderlijk. In 2023 waren er 15 landingen na 23:00.

### **b. Geluidscontouren van de luchthaven**

De geluidscontouren rondom de luchthaven worden jaarlijks berekend door een erkend deskundige geluid op basis van de vluchten van een volledig jaar.

Binnen de verschillende geluidszones wordt vervolgens het aantal potentieel sterk gehinderde omwonenden bepaald. Dit rapport wordt, net zoals de evaluatie van de gegevens van het bestaande geluidsmetnet (vier continue meetposten in het verlengde van start- en landingsbaan) ter evaluatie bezorgd aan meerdere instanties, waaronder ook de afdeling Handhaving van de Vlaamse Overheid en het milieuoverlegcomité van de luchthaven dat tweemaal per jaar samenkomt. Vervolgens wordt dit verslag gepubliceerd op de website van de Luchthaven van Antwerpen.

### **c. 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 1.510 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 dan een groter aantal of moeilijk bereikbare partijen dienen te worden geraadpleegd, wordt dit gemeld aan de melder.

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

De doorlooptijd van veelmelders is afwijkend van de standaard meldingen. Zo worden alle meldingen van de veelmelders wel onderzocht maar wordt er niet meer op elke melding individueel ingegaan wanneer de luchthaven niet beschikt over bijkomende informatie voor deze veelmelders en indien het steeds over dezelfde meldingen gaat. Op regelmatige tijdstippen wordt er naast de bevestiging van het ontvangen van de meldingen een antwoord voorzien waarbij er gemeld wordt dat alle meldingen werden geregistreerd maar dat er geen bijkomende informatie beschikbaar is.

## 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.
- 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.
- o Indien de meldingen aanhouden, wordt de melder voorzien van een samenvatting van de bespreking met de Milieucoördinator en Luchthavencommandant. Vervolgens worden de meldingen steeds onderzocht en opgevolgd in onder andere het geluidsmetnet met bijhorende software Casper. Maar als er geen bijkomende nieuwe onderzoekselementen worden aangedragen en er geen bijkomende informatie kan gegeven worden aan de veelmelder worden de **meldingen tijdelijk niet beantwoord**. De informatie van het onderzoek wordt opgenomen in het klachtenregister onder het veld "comments". Indien er tussen de meldingen toch een afwijkende vraag wordt gesteld of melding wordt geformuleerd; wordt deze melding uiteraard wel onderzocht en beantwoord. De betrokken veelmelder wordt ook geïnformeerd omtrent deze aanpak.

De luchthaven beschikt ook over verschillende **social media accounts** op Facebook en Twitter. Opmerkingen / vragen op social media worden onmiddellijk beantwoord om de externe communicatie te verbeteren en het draagvlak bij buurtbewoners en gebruikers van de luchthaven te verbeteren. Vragen/opmerkingen die via deze kanalen binnenkomen zullen door het communicatieteam beantwoord worden nadat er input en feedback wordt gegeven door het klachtenbeheer team.

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

## 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](mailto:info@antwerpairport.aero)

Hieronder enkele voorbeelden van de berichten die werden geplaatst:



#### **EXTENSIE: UITZONDERLIJKE AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP ZONDAG 13 NOVEMBER 2023**

Op zondag 13 november landde de TUI vlucht uit Malaga om 23:01 op onze luchthaven. De vertraging van deze vlucht was te wijten aan een birdstrike. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

#### **EXTENSIE: UITZONDERLIJKE AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP 13 EN 14 OKTOBER 2023**

Op 13 en 14 oktober landden twee toestellen na de openingsuren van onze luchthaven. Op 13 oktober was dit om 23:17, op 14 oktober om 23:31. De grote vertragingen hadden te maken met problemen aan het toestel en grote drukte op de luchthaven van waar het toestel kwam. Er werd voor deze vluchten een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

#### **COMMUNICATIE N.A.V. DE UITZONDERLIJKE AFWIJINGEN OP DE OPENINGSUREN**

Luchthaven Antwerpen heeft deze zomer te maken gehad met enkele onvoorziene vertragingen waarbij enkele aankomende vluchten die voor 22.30u gepland waren maar die na de reguliere sluitingstijd van 23:00 arriveerden. In het zomerseizoen kan het voorvallen dat de luchtverkeerswegen gesatureerd zijn, waardoor alternatieve routes gevolgd moeten worden. Indien een toestel meerdere vluchten per dag uit moet voeren kan dit een sneeuwbaaleffect hebben en met name de laatste vlucht (de terugvlucht naar thuisbasis Antwerpen) affecteren. De luchtvaartsector riep de overheden van de verschillende Europese Lidstaten reeds op om werk te maken van een efficiëntere luchtverkeersleiding in Europa, de zogenaamde Single European Sky, die deze vertragingen in het bijzonder moet helpen mitigeren. Enkele andere vluchten liepen dan weer vertraging op omwille van slechte weersomstandigheden. Uit veiligheidsoverwegingen liepen enkel vluchten vertraging op omwille van technische redenen. De luchthaven en de luchtvaartmaatschappijen streven er voortdurend naar het aantal verlengingen zo laag mogelijk te houden in het belang van de passagiers en de omwonenden. In totaal werden dit jaar 11 extensies verleend.

#### **INSPECTIEVLUCHTEN OP ZONDAG 27 AUGUSTUS 2023**

Op zondag 27 augustus organiseert luchtverkeersleider skeyes haar periodieke inspectievluchten voor de kalibratie van de ILS 29 van de luchthaven Deze inspectievluchten zijn ingepland vanaf 10u lokale tijd.

#### **MAAIWERKEN IN DE WEEK VAN 21 AUGUSTUS 2023**

In de week van 21 augustus 2023 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.

#### **EXTENSIE: UITZONDERLIJKE AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP VRIJDAG 4 AUGUSTUS 2023**

Op vrijdag 4 augustus landde de TUI fly vlucht uit Tenerife pas om 23:09 op onze luchthaven. Het toestel stond oorspronkelijk gepland om om 22:30 in Antwerpen terug te zijn, maar een technisch probleem liep de vlucht vertraging op. Door het technisch probleem werd op het laatste moment beslist een ander toestel in te zetten voor de vlucht. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd zodat de passagiers om 23:09 in Antwerpen zouden kunnen landen.

#### **BEMESTING VAN HET LUCHTHAVENTERREIN OP DINSDAG 1 AUGUSTUS EN WOENSDAG 2 AUGUSTUS 2023**

Op dinsdag 1 augustus en woensdag 2 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. 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.

#### **EXTENSIE: UITZONDERLIJKE AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP MAANDAG 24 JULI 2023**

Op maandag 24 juli landde de TUI fly vlucht uit Tenerife pas om 23:43 in Antwerpen. Het toestel stond oorspronkelijk gepland om om 22:20 in Antwerpen terug te zijn, maar door het onweer en slotrestricties in Tenerife, liep het toestel vertraging op. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

#### **JAGERS OP DE LUCHTHAVEN OP DONDERDAG 20 JULI 2023**

Graag willen we u informeren dat er jagers zullen ingezet worden op de terreinen van de luchthaven op donderdag 20 juli in de ochtend. 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 OP VRIJDAG 14 JULI 2023**

Op vrijdag 14 juli 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. 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.

### BEMESTING VAN HET LUCHTHAVENTERREIN OP MAANDAG 26 JUNI 2023

Op maandag 26 juni 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. 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.

### AANLEG VAN BUFFERBEKKEN VAN 19 TOT 30 JUNI 2023

De werken kaderen in de aanleg van een bufferbekken met een buffercapaciteit van 2.132 m<sup>3</sup> in de noordelijke omgeving van het luchthaventerrein ter hoogte van de George Ivanovlaan en binnen de omheining van de luchthaven. Het project "aanleggen van een bufferbekken" kadert binnen de studie en bijhorend actieplan die uitgevoerd is geweest in kader van de ministeriële beslissing OMV/2017001328 d.d. 25 juni 2018. In dit ministeriële besluit werd gesteld onder artikel 2.1 dat het "niet-verontreinigd hemelwater afkomstig van de start en landingsbaan, de taxiways, Apron I en Apron II wordt afgekoppeld van de openbare riolering. Bijkomend werd onder dit artikel de voorwaarden opgelegd naar verdraagde afvoer.

Bijkomend was de Stad Antwerpen vragende partij om het hemelwater in eerste instantie door te voeren naar het ontvangende oppervlaktewater, zijnde de vijver in het Boekenbergpark, vermits deze in de huidige toestand te kampen heeft met droogte. De aansluiting richting de vijver in Boekenbergpark zal gebeuren in de nabijheid van het nieuwe bufferbekken. Dit wordt een open bufferbekken met een doek in dat 1,3m onder het maaiveld komt te liggen. In de week van 19 juni starten de graafwerkzaamheden en in de week van 26 juni wordt het doek geplaatst.

### TESTEN VAN VLIEGTUIGMOTOREN OP DINSDAG 20 JUNI 2023

Op dinsdag 20 juni 2023 zal TUI fly meerdere high power runs uitvoeren op de start- en landingsbaan van de luchthaven. Tijdens de deze testen zal TUI fly de motoren van de vliegtuigen meerdere keren testen op volle kracht. De reden dat deze testen vandaag moeten plaatsvinden is omdat het TUI toestel deze week een birdstrike had in Tanger. Dat wil zeggen dat een vogel in de motor terecht kwam. Uit veiligheidsredenen moest de motor worden gecontroleerd. Na deze controle en herstelling moeten de motoren opnieuw correct afgesteld worden. Om dit te kunnen doen, zijn high power runs noodzakelijk. We verontschuldigen ons voor de eventuele hinder.

### WERKEN PLATFORM LUCHTHAVEN OP 20, 21 EN 22 JUNI 2023

Luchthaven Antwerpen voert op 20, 21 en 22 juni werken uit aan het platform (Apron 1). Dit is de zone voor het luchthavengebouw, waar vliegtuigen parkeren. Het gaat hierbij om kleine herstellingswerken en schilderwerken. De werken zullen geen hinder veroorzaken voor buurtbewoners. Moest u toch enige hinder ervaren, dan verontschuldigen wij ons hiervoor.

### EXTENSIE: UITZONDERLIJKE AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP ZONDAG 18 JUNI 2023

Op zondag 18 juni landde de TUI fly vlucht uit Alicante pas om 00:43 in Antwerpen. Het toestel stond oorspronkelijk gepland om om 21:40 in Antwerpen terug te zijn, maar door een birdstrike, liep het toestel aanzienlijke vertraging op. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

### WERKEN PLATFORM LUCHTHAVEN OP 14, 15 EN 16 JUNI 2023.

Luchthaven Antwerpen voert op 14, 15 en 16 juni voorbereidende werken uit aan het platform (Apron 1). Dit is de zone voor het luchthavengebouw, waar vliegtuigen parkeren. Als voorbereidingen op de werken worden de komende dagen alle belijning verwijderd. Deze werken kunnen enige geluidshinder met zich meebrengen. Begin volgende week wordt een beschermlaag gelegd en wordt nieuwe belijning geplaatst. De werken van begin volgende week zullen normaal gezien geen geluidshinder veroorzaken. Wij verontschuldigen ons voor de mogelijke geluidshinder die u de volgende dagen kunt ervaren. We proberen de hinder zoveel mogelijk te beperken.

#### ALLE INFO VOOR BUURTBEWONERS OVER DE FLY IN EN VLEGSHOW OP ZATERDAG 20 EN 21 MEI OPGELIJST:

Voor de Fly In en vliegshow zullen verschillende toestellen naar de luchthaven komen. Hieronder kunt u de lijst van activiteiten terugvinden. We proberen de eventuele hinder voor buurtbewoners te beperken én natuurlijk hopen we dat ook u op zaterdag en zondag even komt kijken naar de vliegtuigen.

##### Woensdag 17 mei

16:30 - 17:00: Aankomst van de Red Devils, die meteen ook een trainingsvlucht uitvoeren in het kader van de vliegshow op zondag. De Red Devils zijn het aerobatic display team van de Belgische Luchtmacht. Ze vliegen met vier SIAI Marchetti SF260 vliegtuigen.

17:00: Een vliegtuig van het type YAK 50 zal een trainingsvlucht uitvoeren in het kader van de vliegshow op zondag 21 mei. Dit betreft één toestel.

##### Donderdag 18 mei

Geen vluchten in het kader van de Fly In en Vliegshow.

##### Vrijdag 19 mei

19:00-20:00: In het kader van de vliegshow op zondag 21 mei gaan de T-6 formatie (North American T-6 Texan vliegtuigen) en de Fouga (Fouga CM-170 Magister) een trainingsvlucht uitvoeren.

##### Zaterdag 20 mei

10:00-17:30: De Fly In start om 10u. We verwachten in de loop van de dag verschillende deelnemers die zullen arriveren.

10:00-11:00: Tijdens het weekend het Belgische Leger hun A400M transportvliegtuig tentoonstellen op de luchthaven. Het vliegtuig zal tussen 10:00 en 11:00 op de luchthaven landen en blijft het volledige weekend staan. Het vliegtuig vertrekt opnieuw na de airshow op zondag 21 mei, omstreeks 17:45-18:00.

10:00-12:00: Aankomst DC-3 toestel op de luchthaven.

15:00: De Red Devils en de T-6 formatie zullen omstreeks 15:00 een formatievlucht uitvoeren boven de luchthaven.

18:30-20:30: Na de Fly In zullen verschillende vliegtuigen die op zondag deelnemen aan de vliegshow nog een trainingsvlucht uitvoeren. Timings:

- 18:30-18:50: Belgian Pitts formation team
- 18:50-19:10: Splitfire
- 19:10-19:30: T-6 demo
- 19:30-19:45: Bronco
- 20:10-20:30: Acro Glider

##### Zondag 21 mei

Op zondag 21 mei vindt een vliegshow plaats op de luchthaven. Dit tussen 13:00 en 17:30. Hieronder kunt u het volledige vluchtschema terugvinden.

#### JAGERS OP DE LUCHTHAVEN OP VRIJDAG 6 MEI

Graag willen we u informeren dat er jagers zullen ingezet worden op de terreinen van de luchthaven op vrijdag 6 mei 2023 in de ochtend. 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 VRIJDAG 24 FEBRUARI 2023

Graag willen we u informeren dat er jagers zullen ingezet worden op de terreinen van de luchthaven op vrijdag 24 februari 2023. 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 21 TOT DONDERDAG 23 FEBRUARI 2023

Op 21, 22 en 23/2 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 gemaaid 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.

#### INSPECTIEVLUCHTEN OP ZONDAG 12 FEBRUARI 2023

Op zondag 12 februari organiseert luchtverkeersleider skeyes haar periodieke inspectievluchten voor de kalibratie van de ILS 29 van de luchthaven. Deze inspectievluchten zijn ingepland vanaf 10u lokale tijd.

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, werd een 2<sup>de</sup> warmdraaiplatform in gebruik genomen om de hinder te verminderen. Daarnaast vindt er op regelmatige tijdstippen ook een overleg plaats met skeyes en de operatoren om na te gaan of aanpassingen mogelijk zijn aan de procedures van landing en take-off.

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](mailto:ann.vanpraet@ostendairport.aero)

**Eerstelijnsklachtenbehandelaar (sinds 2019):** dagelijkse opvolging meldingen

Kris Van den Wyngaert - [klachten@antwerpairport.aero](mailto:klachten@antwerpairport.aero)

**Tweedelijns afhandeling** : opvolging veelmelders en bijzonder technische meldingen

Catherine Gysels - [ombudsdienst@antwerpairport.aero](mailto:ombudsdienst@antwerpairport.aero)

**Milieucoördinator** : opvolging naleving milieuvergunning – backup behandeling meldingen

Isabel Dobbelaere - [isabel.dobbelaere@antwerpairport.aero](mailto:isabel.dobbelaere@antwerpairport.aero)

**Communicatiemedewerker:** Verantwoordelijke buurtinformatiepagina en opvolging social media

[info@antwerpairport.aero](mailto:info@antwerpairport.aero)

### Overlegfora

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

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

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

Een overzicht met toelichting omtrent de meldingen wordt maandelijks aan de verschillende stakeholders die deel uitmaken van de milieu-overlegcommissie bezorgd (zie verder). In 2023 vonden deze overlegvergaderingen plaats op 8 juni en 7 december.

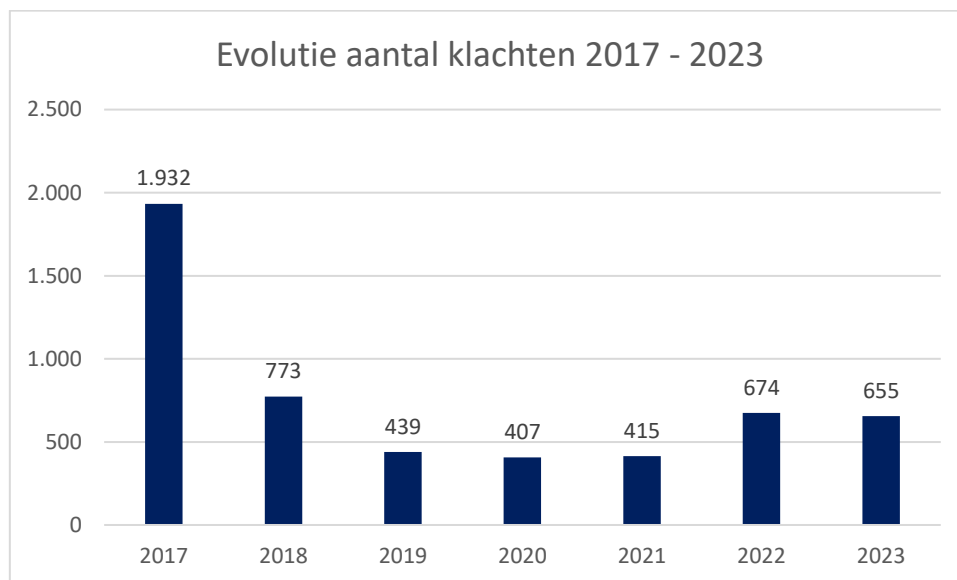
## Meldingen van Personeelsleden

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

### 3. Meldingen - cijfers

#### Algemene cijfers

In 2023 ontving Luchthaven Antwerpen 655 meldingen. Hiermee is het aantal meldingen in lijn met 2022.



Sinds 2022 merken we een lichte toename van het aantal meldingen nadat het aantal meldingen een aantal jaar rond 400 op jaarbasis was gesitueerd. We vermoeden nog steeds dat dit een effect is van Corona. Tijdens de jaren waarin Corona een negatief effect had op het aantal vliegbewegingen waren er minder meldingen. Vanaf het moment dat het herstel zich had ingezet nam het aantal meldingen toe omdat de mensen wellicht opnieuw moesten wennen aan de normale omstandigheden.

Bovendien merkten we het voorbije jaar ook op dat er meermaals oproepen werden gemaakt vanuit actiegroepen om meldingen te maken. Dit heeft ook een effect op de objectiviteit van de meldingen en de effectieve hinder en heeft gezorgd voor een verhoging van het aantal meldingen tijdens de zomermaanden



## ← Vliegerplein Burgerplatform

meny. We zetten daarom nog eens alles op een rijtje:

Klacht indienen kan via een formulier op de website van de luchthaven zelf: de stroper mag dus ook voor boswachter spelen. Dit neemt niet weg dat ze verplicht zijn om al deze meldingen te registreren. Het klachtenformulier staat bijgevolg goed verstopt en ook de procedure is redelijk omslachtig, waarschijnlijk in de hoop mondige burgers te ontmoedigen. Op de website van Vliegerplein vind je echter een rechtstreekse link naar het formulier: <https://vliegerplein.be/hinder/>

Het is belangrijk dat je melding zo gedetailleerd mogelijk is: let erop dat datum en uur van de hinder zeker juist vermeld staan en geef een duidelijke omschrijving van het soort overlast dat je ervaart. Je kan je klacht eventueel extra goed onderbouwen door een flighttracking app te raadplegen, de meeste zijn gratis te installeren op je smartphone of pc. Met zo'n app kan je op het moment dat er een

Als we kijken naar het maandelijks aantal meldingen in 2023; dan zien we vooral een groot aantal meldingen in juli, augustus en september. 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)

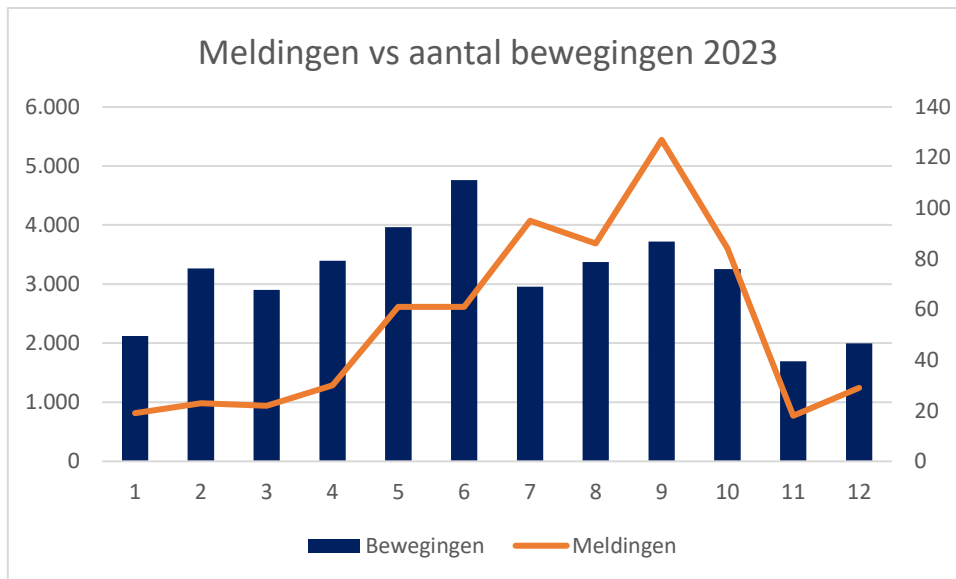
Meldingen/maand	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23	okt/23	nov/23	dec/23	Totaal 2023
Meldingen	19	23	22	30	61	61	95	86	127	84	18	29	655

We zien voornamelijk een piek in het aantal meldingen in de maand september. Dit is ook de periode wanneer de oproep vanuit de actiegroepen is gelanceerd om meldingen te registreren.

Bovendien waren er tussen april en einde juni minder bewegingen van TUI fly. Zij werden geconfronteerd met een vertraging in de aflevering van de nieuwe Embraer 195-E2 toestellen. De voorgaande toestellen werden reeds deels buiten gebruik gesteld in april. Hierdoor was er maar een toestel actief op de luchthaven in de periode april-juni 2023. Vanaf einde juni nam het aantal bewegingen opnieuw toe vanaf het moment er opnieuw twee toestellen actief waren vanop de luchthaven. Het aantal bewegingen was nog steeds in lijn met 2022. Er waren bijgevolg niet meer bewegingen in de zomermaanden juli en augustus.

Bewegingen TUI fly	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Total
2023	98	84	89	147	129	144	255	254	248	217	98	97	1.860
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

Verder kunnen we ook besluiten dat het aantal meldingen niet in correlatie kan gebracht worden met het totaal aantal bewegingen die plaatsvinden op de luchthaven. Onderstaande grafiek geeft een inzicht in het aantal meldingen versus het aantal bewegingen op maandbasis.



Algemeen kan er ook besloten worden dat het aantal bewegingen aanzienlijk daalde ten opzichte van 2022. Hierbij moeten we tevens verwijzen naar het feit dat de luchthaven gesloten was in september/oktober in 2022.

We zien voornamelijk een daling van het totaal aantal bewegingen vanaf de zomermaanden. Toen zagen we het aantal General Aviation bewegingen afnemen (inclusief zakenvluchten). In het najaar was de daling voornamelijk het gevolg door een sterke daling van het aantal trainingsbewegingen. Dit kwam omdat de weersomstandigheden niet goed waren om deze vluchten uit te voeren.

Als we vergelijken met referentiejaar 2019, merken we een kleine toename van het aantal bewegingen. (+3%) Het aantal bewegingen van lijnvluchten is nog steeds aanzienlijk onder het niveau van 2019. Dit werd echter gecompenseerd door een toename van het aantal trainingsbewegingen. De vraag naar instroom van piloten is opnieuw erg toegenomen bij de luchtvaartmaatschappijen door het herstel van de luchtvaart en de groei die vooropgesteld wordt in de komende jaren. Dit heeft tot gevolg dat meer piloten starten aan hun opleiding. Er werden 12.842 trainingsbewegingen uitgevoerd in 2023. Hiermee zitten we onder het maximum aantal bewegingen van 16.000.

Maand	2023	2022	2021	2019	2023 vs 2022	2023 vs 2019
Januari	2.121	2.813	1.210	2.051	-25%	3%
Februari	3.268	3.107	2.971	2.631	5%	24%
Maart	2.901	5.845	3.153	2.469	-50%	17%
April	3.397	3.534	4.231	3.139	-4%	8%
Mei	3.965	4.203	4.374	3.258	-6%	22%
Juni	4.764	5.441	4.668	3.533	-12%	35%
Juli	2.958	5.036	4.280	3.569	-41%	-17%
Augustus	3.376	4.331	3.864	3.709	-22%	-9%
September	3.720	2.254	3.895	3.462	65%	7%
Oktober	3.253	578	3.825	3.479	463%	-6%
November	1.693	2.490	2.986	2.719	-32%	-38%
December	1.999	2.107	2.724	2.353	-5%	-15%
<b>Totaal</b>	<b>37.415</b>	<b>41.739</b>	<b>42.181</b>	<b>36.372</b>	<b>-10%</b>	<b>3%</b>

## 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 resulteerde in 15 veelmelders in 2023. Dit is een toename ten opzichte van 2022. Toen hadden we 8 veelmelders die op regelmatige basis meldingen maakte. In totaal waren 350 meldingen afkomstig van deze veelmelders. Dit is 53,4% van het totaal aantal meldingen die geregistreerd werden in het klachtenregister. Het aandeel van de veelmelders daalde want in 2022 was 62% van de meldingen afkomstig van de veelmelders.

We merken op dat we iets meer veelmelders hadden het afgelopen jaar maar dat het aantal meldingen per veelmelders wel lager lag dan in 2022. Een deel van de veelmelders zijn nog steeds ongewijzigd maar hebben ook iets minder meldingen gemaakt in 2023.

De cijfers werden uiteraard beïnvloed door de oproep van actiegroepen om meldingen in te dienen.

Veelmelder	Gemeente	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Totaal	Totaal - %
Veelmelder 1	Antwerpen	4	1		2						4			11	1,7%
Veelmelder 2	Antwerpen	3		1		2	3	8		4	5			26	4,0%
Veelmelder 3	Antwerpen						2	4	4	9				19	2,9%
Veelmelder 4	Berchem		1	2	1	3		1		2	3			13	2,0%
Veelmelder 5	Berchem	1	1	4	4	6	2							18	2,7%
Veelmelder 6	Berchem					1	2	12	2	8	3		2	30	4,6%
Veelmelder 7	Berchem	2	4		2	2	5	6	7	10	10	2	3	53	8,1%
Veelmelder 8	Boechout	1	1	2	5	3	7	11	9	2	5		2	48	7,3%
Veelmelder 9	Boechout							4	2	2	2		1	11	1,7%
Veelmelder 10	Boechout						1	5	4	2	4		1	17	2,6%
Veelmelder 11	Boechout			1		3	2	4	2	4	1			17	2,6%
Veelmelder 12	Borsbeek									1	7	5	4	17	2,6%
Veelmelder 13	Borsbeek	2	3	4	5	9	2		1	1		1		28	4,3%
Veelmelder 14	Mortsel			1	1	2	2	1	3	6	2		1	19	2,9%
Veelmelder 15	Wilrijk	2	4	2		3		3	3	2	1	1	2	23	3,5%
<b>Totaal aantal meldingen veelmelders</b>		<b>15</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>59</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>350</b>	
<b>Totaal aantal meldingen</b>		<b>19</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>95</b>	<b>86</b>	<b>127</b>	<b>84</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>655</b>	
<b>% aandeel veelmelders</b>		<b>78,9%</b>	<b>65,2%</b>	<b>77,3%</b>	<b>66,7%</b>	<b>55,7%</b>	<b>45,9%</b>	<b>62,1%</b>	<b>43,0%</b>	<b>41,7%</b>	<b>56,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>55,2%</b>	<b>53,4%</b>	

Indien we de meldingen van deze veelmelders buiten beschouwing houden zouden er 305 meldingen zijn in 2023. Dit is een toename ten opzichte van 178 meldingen in 2021 en 257 meldingen in 2022. Dit kan deels verklaard worden door het toegenomen aantal bewegingen omdat de luchtvaartsector zich hernam na de Corona crisis. Ook vermoeden we dat er een effect is van het tijdelijk gereduceerde vliegprogramma van TUI fly tussen april en eind juni. De buurtbewoners moesten vanaf juli opnieuw wennen aan de toegenomen activiteitsgraad van TUI fly naar het gewone niveau zoals het was de voorbije jaren.

### Veelmelder 2

Deze veelmelder maakt voornamelijk melding van vertrekkende vluchten tussen 06u30 en 07u00. Dit wanneer baan 29 richting Antwerpen-Centrum in gebruik is.

### Veelmelder 4

Deze veelmelder ondervindt voornamelijk hinder van de kleine toestellen.

### Veelmelder 5

Deze veelmelder is reeds meerdere jaren actief. Het betrof meestal vertrekkende business vluchten die via baan 29 een draai maakte ter hoogte van de Binnensingel en vervolgens over de woning van de veelmelder kwamen of in de nabijheid. Deze veelmelder is minder actief de laatste maanden. Hij doet meestal een copy+paste van meldingen. Er zijn ook meldingen geweest die niet gegrond waren omdat er geen toestel vertrok/aankwam. Deze veelmelder werd ook uitgenodigd maar is nooit op de uitnodiging ingegaan.

### Veelmelder 6

Deze veelmelder is ook al meerdere jaren gekend in het klachtenregister. De meldingen gaan voornamelijk over extensies die worden toegekend. Opvallend is wel dat de melder in geen van de extensies zich onder de aanvliegroute bevond. De toestellen kwamen allemaal binnen via Vremde.



Deze veelmelder maakt ook melding van toestellen die de stijgsnelheid niet zouden respecteren. Uiteraard voldoen alle vluchten aan de voorwaarden. Er kan van de stijgsnelheid of vertrekprocedures die in het AIP vermeld staat, worden afgeweken op basis van het oordeel van de piloot of skeyes. Veiligheid is steeds van primordiaal belang.

#### ***Veelmelder 7***

Deze veelmelder was het actiefst van alle veelmelders. Het betreft steeds meldingen van meestal TUI fly toestellen die vertrekken via baan 29 richting Antwerpen-Centrum. Opvallend is wel dat de melder meer naar het noorden woont. De klachten omvatten enkel de melding van geluidshinder.

Bovendien maakt de melder ook melding van geluid van draaiende motoren. Dit lijkt ons niet mogelijk aangezien er huizen en de Binnensingel zich bevinden tussen de luchthaven en de melders. Vaak werd er ook melding gemaakt wanneer de vluchten vertrokken richting Vremde/Boechout. Het lijkt dat de melder soms stelselmatig kijkt op de website voor het indienen van meldingen. Uit het geluidsmetnet Casper konden we echter geen verhoging was van het geluidsniveau registreren ter hoogte van de Langemarkstraat.

#### ***Veelmelder 8***

Deze veelmelder is ook al jaren gekend in het klachtenregister en woont onder de aanvliegroete in Vremde. Het is heel erg moeilijk om op deze locatie al de hinder weg te nemen. 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. Ook de nieuwe toestellen van TUI fly resulteren in een daling van de geluidsemissies. Dit werd ons bevestigd door sommige buurtbewoners en dit wordt ook bevestigd door de geluidsmetingen van ons geluidsmetnet Casper. Hij liet weten dat hij zal blijven meldingen maken ondanks de inspanningen van de luchthaven.

#### ***Veelmelder 12***

Deze veelmelder is nieuw in het klachtenregister. Hij maakt stelselmatig melding van hinder van het walvisgeluid van de nieuwe Embraer 195-E2 toestellen. De nieuwe toestellen zijn opvallend stiller geworden. Het is echter zo dat bij het veranderen van de frequentie van de motoren, een soort walvisgeluid optreedt. Aangezien het toestel verder veel stiller is geworden valt dit geluid wellicht beter op. De constructeur onderzoekt momenteel hoe dit geluid eventueel kan geredieerd worden.

#### ***Veelmelder 15***

Deze veelmelder is woonachtig in Wilrijk en maakt melding van hinder van TUI fly toestellen die vertrekken en als ze een route hebben in de nabijheid van Wilrijk. Doorgaans hebben we geen andere meldingen vanuit Wilrijk over vertrekkende vluchten. Meestal bevinden de vluchten zich ook op 3.500-4.000 ft en vliegen ze zelden over de woning van de veelmelder. We achten de hinder dan ook beperkt.

Het taalgebruik van deze veelmelder is vaak bedreigend. We hebben hiervan melding gemaakt bij de gouverneur en de Milieuoverlegcommissie.

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.

## 4. Beeld Meldingen 2023 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 – 2023

De voornaamste herkomst van de meldingen is hierna per gemeente weergegeven:

Gemeente	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aartselaar	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Antwerpen	1%	3%	3%	1%	4%	7%	12%
Berchem	5%	13%	34%	54%	46%	44%	24%
Boechout	23%	40%	35%	12%	23%	25%	29%
Borgerhout	20%	7%	1%	0%	1%	1%	1%
Borsbeek	1%	4%	2%	2%	4%	4%	11%
Deurne	47%	20%	14%	23%	15%	6%	8%
Edegem	0%	0%	1%	0%	0%	2%	0%
Ekeren	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Heist-op-den-Berg	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hoboken	1%	2%	0%	0%	0%	0%	1%
Hove	0%	0%	3%	2%	0%	1%	2%
Kontich	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Lier	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Malle	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Merksem	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Mortsel	1%	8%	5%	3%	2%	3%	7%
Niel	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nijlen	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ranst	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%
Schilde	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vremde	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Wilrijk	0%	1%	1%	0%	3%	5%	4%
Wommelgem	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Zoersel	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

De meldingen zijn nog steeds voornamelijk afkomstig uit 3 gemeenten:

- 1) Boechout
- 2) Berchem
- 3) Antwerpen

We merken op dat de herkomst van de meldingen meer gelijk verdeeld is tussen de verschillende gemeenten. In 2022 was er één gemeente, Berchem, die eruit sprong. Dat is in 2023 niet meer het geval.

In 2023, kwamen de meeste meldingen vanuit Boechout. Van deze 29% was 14.2% afkomstig van veelmelders. Verder merken we een significante daling van het aantal meldingen uit Berchem. Dit komt omdat één van de veelmelders veel minder actief was het afgelopen jaar en dat weerspiegelt zich in de herkomst van de meldingen. In Berchem woont wel één van de actiefste veelmelders. Deze persoon vertegenwoordigt 8.1% van het totaal aantal meldingen.

Antwerpen komt om de derde plaats. Hier wonen 3 veelmelders die goed zijn voor 8,5% van de meldingen. Er werd de laatste maanden ook meer gebruik gemaakt van runway 29 omwille van de weersomstandigheden. Dit kan ook een verklaring zijn voor de toename van het aantal meldingen vanuit Antwerpen.

Het aantal meldingen vanuit Deurne bleef redelijk stabiel.

We merken verder een aanzienlijke stijging op van Borsbeek. Dit komt omdat er sinds de zomermaanden een nieuwe veelmelder actief is geworden. Dit zorgt ervoor dat Borsbeek een groter aandeel inneemt ten opzichte van de voorbije jaren. Als we abstractie maken van deze veelmelder, zou het aantal meldingen vanuit deze regio nog steeds beperkt zijn.

Het aandeel van Mortsel nam tevens toe. Dit komt ook door een veelmelder. Deze persoon maakt veelvuldig melding van hinder. Het aantal meldingen lag hoger dan in 2022 waardoor het aandeel van de gemeente Mortsel ook steeg.

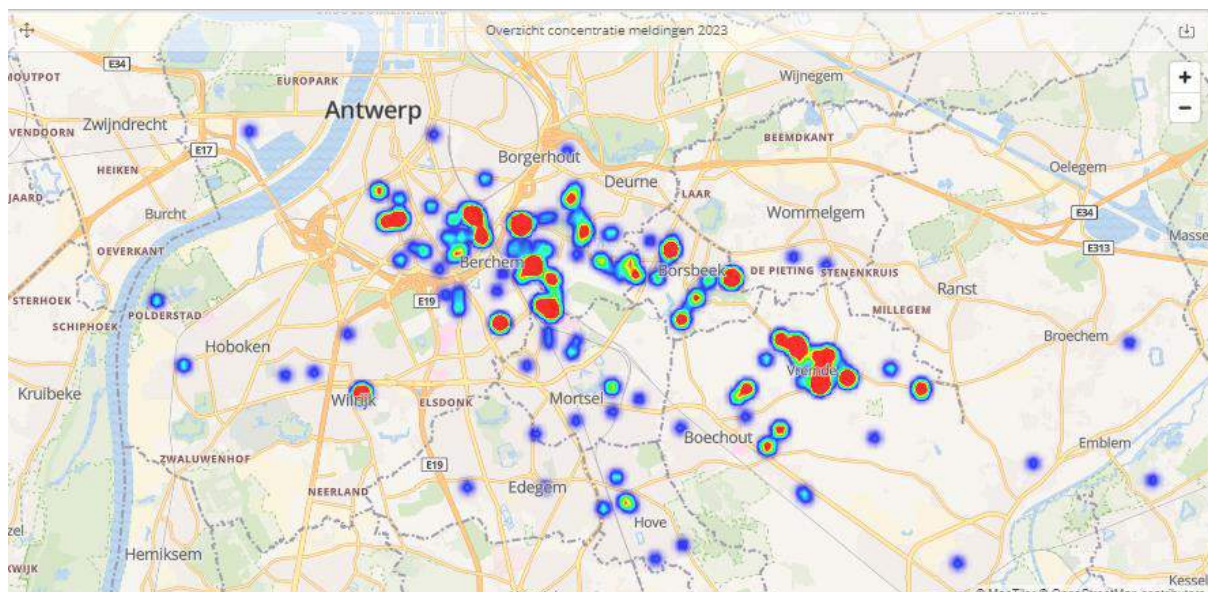
Overzicht herkomst veelmelders:

<b>Veelmelder</b>	<b>Gemeente</b>
Veelmelder 1	Antwerpen
Veelmelder 2	Antwerpen
Veelmelder 3	Antwerpen
Veelmelder 4	Berchem
Veelmelder 5	Berchem
Veelmelder 6	Berchem
Veelmelder 7	Berchem
Veelmelder 8	Boechout
Veelmelder 9	Boechout
Veelmelder 10	Boechout
Veelmelder 11	Boechout
Veelmelder 12	Borsbeek
Veelmelder 13	Borsbeek
Veelmelder 14	Mortsel
Veelmelder 15	Wilrijk

Onderstaande tabel geeft het aandeel weer van de veelmelders ten opzichte van het totaal aantal meldingen voor deze gemeente/steden. Uit deze tabel kunnen we afleiden dat sommige veelmelders voor de meerderheid van de meldingen verantwoordelijk zijn.

Herkomst	% meldingen	% meldingen veelmelders
Antwerpen	12%	9%
Berchem	24%	17%
Boechout	29%	14%
Borsbeek	11%	7%
Mortsel	7%	3%
Wilrijk	4%	4%

Concentratie overzicht 2023:



## 4.2. Type melding

### Vergelijking type meldingen

Categorie	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Draaiende motoren	3%	11%	5%	7%	9%	5%	6%
Geurhinder	2%	11%	6%	6%	4%	3%	5%
Helicopter	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Luchthavenfaciliteiten en dienstverlening	1%	3%	4%	6%	4%	2%	3%
Nachtvluchten	5%	34%	35%	6%	25%	30%	44%
Overvlucht	88%	39%	46%	63%	53%	55%	36%
Vluchten met kleine toestellen	1%	2%	3%	10%	4%	5%	6%

Begin 2023 werden de categorieën van het klachtenregister herzien op basis van de opgedane kennis van de voorbije jaren. De bedoeling was een betere weerspiegeling te krijgen van de meldingen en het aantal categorieën te beperken zodat een betere rapportering kan opgemaakt worden. Ook alle gegevens van de voorbije jaren werden herwerkt zodat vergelijkingen opnieuw mogelijk zijn tussen de jaren.

De grootste verandering is de toename van het aantal meldingen met betrekking tot de nachtvluchten. Dit heeft deels ook te maken met de verleende extensies die resulteerde in meldingen. Zo had 18,9% van het totaal aantal meldingen betrekking op de verleende extensies. (zie verder voor uitgebreide toelichting)

De meldingen met betrekking tot overvluchten blijft nog steeds de tweede belangrijkste categorie. Toch was het aandeel het kleinst ten opzichte van de voorbije jaren.

Het aantal meldingen in verband met "geurhinder" nam opnieuw toe. De incidenten die werden gemeld hadden voornamelijk te maken met de geldende weersomstandigheden. Bepaalde weersomstandigheden kunnen de geurhinder in sommige gevallen versterken. De meldingen van geurhinder komen voornamelijk vanuit Mortsel. Vaak kunnen meldingen van geurhinder ook in relatie gebracht worden met het opstarten van business jets.

De meldingen met betrekking tot "draaiende motoren" nam ook licht toe. Dit kan verklaart worden door een veelmelder die actief is geworden in het najaar en meestal melding maakt van hinder van het walvisgeluid van de TUI fly vliegtuigen.

#### 4.3 Duiding 2022/ 2023

Categorie	2022	2023	%
Draaiende motoren	33	37	12%
Geurhinder	19	35	84%
Helikopter	1	5	400%
Luchthavenfaciliteiten en dienstverlening	13	17	31%
Nachtvluchten	204	289	42%
Overvlucht	370	235	-36%
Vluchten met kleine toestellen	34	37	9%
<b>TOTAAL</b>	<b>674</b>	<b>655</b>	<b>-3%</b>

Maandelijks worden de meldingen aan de verschillende gemeenten en districten bezorgd. In de bijlage kan men de maandelijks detail besprekingen terugvinden van de meldingen van 2023.

#### *Overvluchten vliegtuigen*

Na de nachtvluchten, zijn de overvluchten de tweede belangrijkste categorie van meldingen voor de luchthaven. Deze meldingen hebben vaak betrekking op een overvlucht bij de melders. Verder kunnen de meldingen ook ondergebracht worden in een aantal sub-groepen:

De meldingen die onder deze categorie vallen zijn zeer divers:

a) Vluchten na 20:30

Tijdens het zomerseizoen heeft de luchthaven vluchten naar Nador en Tanger. Deze vertrekken rond 22:15 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.

Ook andere vluchten na 20:30 gaven regelmatig aanleiding tot nieuwe meldingen.

b) Vluchten tijdens de nacht

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. Het betrof vaak vluchten in de vroege ochtend.

c) Stijgsnelheid

We kregen van één van de veelmelders een aantal meldingen dat toestellen zich niet zouden houden aan de vertrekprocedures die zijn opgenomen in het AIP. De toestellen zouden volgens deze persoon te snel stijgen.

Zowel de piloten als skeyes kunnen afwijken van de procedures die zijn opgenomen in het AIP omwille van de veiligheid.

Bovendien hebben heel wat toestellen een betere performantie dan in het verleden. Hierdoor kunnen ze sneller wegklimmen. Dit heeft als voordeel voor de buurtbewoners dat de geluidsafdruk kleiner wordt en dat ze minder hinder zullen ondervinden.

De luchthaven heeft in 2023 de noise abatement procedure van het AIP aangepast naar de NADP1 procedure. Dit is een procedure die uitgewerkt is door ICAO en standaard is voor de sector. Bij het toepassen van deze procedure wordt het geluid zoveel mogelijk beperkt in de directe omgeving van de luchthaven.

d) Laag overvliegen

Bepaalde vluchten vliegen op lagere hoogte. Soms wordt hiervan ook melding gemaakt omdat dit als storend wordt ervaren. Hierbij kan het gaan om een trainingsvlucht maar ook controlevluchten die inspecties uitvoeren in o.a. de Haven van Antwerpen vliegen op lagere hoogte. Vanop de luchthaven vertrekken ook toestellen met warmte camera's. Deze toestellen vliegen ook op lagere hoogte.

### *Draaiende motoren*

Het aantal meldingen met betrekking tot draaiende motoren nam iets toe in 2023. Dit is voornamelijk het gevolg van een veelmelder die actief is geworden in de tweede helft van het jaar. Als we deze persoon buiten beschouwing zouden laten; dan zou het aantal meldingen in deze categorie beperkt zijn.

We hebben een aantal meldingen over hinder van draaiende motoren gehad wanneer het vrij koud was. Dit zorgt er wellicht voor dat het geluid verder draagt en dat er ook meer weerkaatsing is omdat de grond harder is. We vermoeden dat dit aanleiding heeft gegeven voor deze meldingen.

Er was ook één incident van een toestel dat aan het proefdraaien was ter hoogte van het SAS aan de noordzijde. De inspectie is meteen opgetreden na het vaststellen van deze overtreding en het proefdraaien werd beëindigd.

Verder waren een groot aantal meldingen afkomstig van de veelmelder. Deze persoon is woonachtig in Borsbeek en ondervindt hinder sinds de introductie van de nieuwe toestellen van TUI fly. Deze toestellen maken een soort van "walvisgeluid" bij het aanpassen van de frequentie van de motoren. De constructeur, Embraer, onderzoekt de mogelijkheden om aanpassingen te maken zodat het geluid naar de toekomst toe kan gemedieerd worden. De luchthaven heeft hiervoor een overleg gehad met TUI fly en Embraer. Ook op de website van Schiphol Airport wordt er informatie vertrekt over dit onderwerp: [Schiphol | Klonk dat vliegtuig als een walvis?](#)

### *Vluchten met kleine toestellen*

Het aantal meldingen in deze categorie is beperkt. Eén van de onderwerpen gaat over het circuit vliegen van de trainingsvluchten. Deze circuits worden gebruikt om aan bepaalde facetten van het trainingsprogramma te voldoen. Op de luchthaven is een noordelijk en zuidelijk circuit beschikbaar. Deze worden afwisselend gebruikt. Bovendien mogen maximaal 2 toestellen in circuit zijn. De melders vinden dit circuit vliegen ondanks de maatregelen hinderlijk.

Tijdens het 100-jarig jubileum weekend heeft er een airshow en Fly-in plaatsgevonden. Dit event werd aangekondigd op de website van de luchthaven op de pagina "Buurtinfo". Dit event zorgde voor een aantal meldingen.

Voor sommige buurtbewoners worden de touch & go's ook als storend ervaren. Dit zijn echter noodzakelijke onderdelen van de opleiding tot piloot die uitgevoerd moeten worden.

Er was tevens een melding waarbij er werd gesteld dat er meer trainingsvluchten zouden zijn dan andere jaren. Dit was afgelopen jaar niet het geval. Het aantal trainingsbewegingen zat onder het niveau van 2022 en tevens onder het maximaal aantal bewegingen van 16.000 op jaarbasis.

### *Nachtvluchten*

a) Vluchten voor 08:30

Het merendeel van de meldingen kan onder deze subcategorie worden gebracht. Er werd net zoals de voorbijaande jaren vooral melding gemaakt van de ochtendvluchten 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) *Uitbreiding openingsuren*

Een tweede subtype van de nachtvluchten heeft betrekking op de uitbreiding van de openingsuren. De luchthaven is in normale omstandigheden open van 06:30 tot en met 23:00.

Een uitbreiding op de openingsuren betekent dat lijndiensten met een geplande landing tot 22:30 een uitzondering kunnen aanvragen om aan te komen na 23:00. Deze uitzondering wordt aangevraagd bij de inspectie van de luchthaven. Zij geven na overleg met de luchthaven commandant al dan niet een goedkeuring voor deze extensie.

Overzicht extensies 2023:

Numm	Extensie - datum	Aankom	Herkomst	Oorzaak	Aantal meldingen
1	19/06/2023	0:38	Alicante	Birdstrike + ATC vertraging door stakingen	10
2	04/07/2023	23:09	Antalya	ATC vertraging + slots Antalya	2
3	10/07/2023	0:36	Heraklion	Meteo (onweer + bliksem bij afhandeling waardoor de afhandeling moest onderbroken worden)	8
4	10/07/2023	23:55	Tenerife	ATC vertraging + slots Tenerife	9
5	24/07/2023	23:42	Tenerife	Meteo (onweer onderweg) + operationele stop	8
6	04/08/2023	23:09	Tenerife	Technische defect - het toestel werd geswapt met ander toestel.	6
7	27/08/2023	23:28	Palma de Mallorca	Meteo: later slot vanwege sluiting PMI omwille van stormweer naar en vanuit PMI. Restricties ATC.	15
8	29/08/2023	23:43	Antalya	Fuel display probleem. Reset nodig van de computer bij vertrek. Bovendien werd door saturatie van het luchtruim een	12
9	01/09/2023	23:11	Tenerife	Technisch probleem waardoor het toestel op Luchthaven Antwerpen en Luchthaven Tenerife moest gereset worden.	8
10	02/09/2023	23:26	Antalya	Technisch probleem waardoor de geplande slots niet konden gerespecteerd worden.	12
11	03/09/2023	23:12	Palma de Mallorca	Technisch probleem bij ochtend vlucht.	7
12	13/10/2023	23:17	Tenerife	Technisch probleem + staking Franse ATC waardoor gans de dag vertraging werd opgelopen.	12
13	14/10/2023	23:31	Antalya	Door congestie op de luchthaven AYT heeft het toestel lang moeten wachten op een slot + 45 minuten taxi tijd	8
14	12/11/2023	23:01	Malaga	Birdstrike van de aankomende vlucht waardoor toestel AOG was. De crew is reserve toestel in BRU gaan ophalen.	0
15	17/12/2023	23:31	Malaga	Technical problem: OO-ETA went AOG during turnaround. A spare aircraft needed to ferry to ANR. (3u30 delay)	7

#### Extensie 1: (19/06/2023 – 00:38)

- ⇒ Het toestel had een birdstrike en moest nagekeken worden.
- ⇒ Vervolgens waren er ook vertragingen in het luchtruim door stakingen in Frankrijk.
- ⇒ Hierdoor was het niet meer mogelijk om tijdig terug te raken op Luchthaven Antwerpen.

#### Extensie 2 (04/07/2023 – 23:09)

- ⇒ Een vertraging omwille van drukte in het luchtruim (ATC vertraging)
- ⇒ Bovendien kreeg de vlucht geen vertrekslot op de luchthaven van Antalya. Dit is een zeer drukke luchthaven en heeft vaak congestie problemen in de zomermaanden.

#### Extensie 3 (10/07/2023 – 00:36)

- ⇒ Een vertraging omwille van slechte weersomstandigheden. Er was bliksem waardoor er geen grondafhandeling kon gedaan worden. In deze omstandigheden mag er om veiligheidsredenen niet worden gewerkt op de apron.



Extensie 4 (10/07/2023 – 23:55)

- ⇒ Vertragingen omwille van drukte in het luchtruim. (ATC)
- ⇒ Bovendien kreeg de vlucht een later slot op de luchthaven van Tenerife. Dit is ook één van de drukste luchthavens in Zuid-Europa.

Extensie 5 (24/07/2023 – 23:42)

- ⇒ Vertraging omwille van weersomstandigheden. Er was onweer onderweg waardoor de vlucht een andere vliegroute moest nemen.
- ⇒ Doordat er een andere vliegroute moest genomen worden; heeft het toestel een operationele stop moeten maken.

Extensie 6 (04/08/2023 – 23:09)

- ⇒ Het toestel dat voorzien was om deze vlucht uit te voeren werd geconfronteerd door een technisch defect.
- ⇒ Er moest een reserve toestel worden overgevlogen vanuit Brussel.

Extensie 7 (27/08/2023 – 23:28)

- ⇒ Er werd een vertraging opgelopen omwille van meteorologische omstandigheden. Er was stormweer rond de luchthaven van Palma de Mallorca. Hierdoor werd de luchthaven gesloten.
- ⇒ Na het heropenen van de luchthaven waren er nog restricties die ervoor zorgde dat het aantal bewegingen was beperkt.

Extensie 8 (29/08/2023 – 23:43)

- ⇒ Het toestel is vertrokken met een vertraging omwille van een technische storing. De fuel display gaf een foutmelding en moest gereset worden voor vertrek.
- ⇒ Nadien werd er verder vertraging opgelopen omwille van een saturatie van het luchtruim en was het moeilijk om een slot te krijgen in Antalya.

Extensie 9 (01/09/2023 – 23:11)

- ⇒ De vlucht was vertraagd door een technische storing waardoor een reset moest worden uitgevoerd op Luchthaven Antwerpen en Luchthaven Tenerife.

Extensie 10 (02/09/2023 – 23:26)

- ⇒ Een technische storing waardoor de geplande slots van Antalya niet konden gerespecteerd worden en nieuwe slots moesten worden aangevraagd.

Extensie 11 (03/09/2023 – 23:12)

- ⇒ Het betrof een kleine technische storing waardoor een vertraging werd opgelopen en niet kon worden ingehaald doorheen de dag.

Extensie 12 (13/10/2023 – 23:17)

- ⇒ Een technische storing bij vertrek van het toestel.

- ⇒ Er was een staking van de luchtverkeersleiders van het Franse luchtruim. Hierdoor waren er restricties voor vluchten naar het zuiden. Dit zorgde voor oplopende vertragingen.

#### Extensie 13 (14/10/2023 – 23:31)

- ⇒ Er was een enorme congestie op de luchthaven van Antalya.
- ⇒ Het toestel heeft 45 minuten moeten taxiën.
- ⇒ Bovendien werd er verder een vertraging opgelopen om een vertrekslot te krijgen op de luchthaven van Antalya.

#### Extensie 14 (12/11/2023 – 23:01)

- ⇒ De aankomende vlucht deed een bird strike op Luchthaven Antwerpen. Het toestel moest een inspectie ondergaan.
- ⇒ De crew die ingepland was heeft vervolgens een reserve toestel overgevlogen vanuit Brussels Airport.

#### Extensie 15 (17/12/2023 – 23:31)

- ⇒ Tijdens de turnaround van het toestel dat ingepland was voor de volgende vlucht; werd een technisch probleem vastgesteld.
- ⇒ Er werd vervolgens zo snel mogelijk een toestel vanuit Brussels Airport overgevlogen naar Luchthaven Antwerpen.

### *Geurhinder*

De meeste meldingen van geurhinder kwamen van dezelfde veelmelder. Er wordt steeds melding gemaakt van kerosinegeur. In sommige gevallen gaat de inspectie ter plaatse en kan men de geurhinder niet altijd vaststellen.

Een aantal van de meldingen achten we mogelijk. Zo werd er o.a. melding gemaakt op een moment wanneer het koud en mistig was. Deze omstandigheden kunnen ervoor zorgen dat de geurhinder langer blijft hangen. Dit ging vaak gepaard met het opstarten van business vluchten.

In het kader van het Milieueffectenrapport dat door de luchthaven werd opgesteld voor de aanvraag van de Omgevingsvergunning, werd er tevens een geuronderzoek gedaan door een extern expert. Dit rapport toonde aan dat de geurhinder zeer beperkt is en in de meeste omstandigheden slechts kortstondig is. Ook de locatie van de veelmelder werd onderzocht.

### *Luchthaven faciliteiten en dienstverlening*

Een aantal meldingen hadden betrekking op het proces om een melding te maken in het klachtenregister of de wachttijd waarbinnen meldingen werden onderzocht en behandeld. De wachttijd liep afgelopen jaar iets op omwille van externe factoren.

Er werd ook een klacht gemaakt over het optreden van de politie tijdens een identiteitscontrole op een vlucht naar het VK en een controle van de douane diensten. De luchthaven interfereert niet met de federale politie of douane. Deze diensten werken onafhankelijk en in beide gevallen werden de standaard procedures gevolgd.

Er kwamen ook meldingen in verband met de annuleringen van TUI fly tijdens de periode april tot einde juni. Een deel van deze vluchten werd verplaatst naar Brussels Airport. Deze annuleringen waren het gevolg van een vertraging van de aflevering van de nieuwe Embraer 195-E2 toestellen. Aangezien de voorgaande toestellen de vloot reeds verlieten werd het vluchtprogramma vanuit Luchthaven Antwerpen tijdelijk beperkt.

Er kwamen ook een aantal meldingen binnen van wateroverlast ter hoogte van de Vosstraat.

Er kwamen ook meldingen van wild parkeren tijdens de fly-in en op een aantal andere momenten. Het merendeel van de bezoekers kwam voor de fly-in te voet of met de fiets. De luchthaven sensibiliseert alle gebruikers van de luchthaven om zoveel mogelijk de luchthaven parking te gebruiken.

Er kwamen ook een beperkt aantal meldingen binnen over werken die werden uitgevoerd op de luchthaven. Zo waren er stofwolken bij de werken aan het bufferbekken aan de noordzijde. De bewoners hadden hun bezorgdheid geuit in het kader van PFAS. Vervolgens werd de brandweer ingezet om de grond te benevelen. Op de apron I (luchthaven parking voor vliegtuigen voor het passagiersgebouw) werd de belijning verwijderd omdat er een nieuwe coating werd gezet op de apron. Dit heeft tijdelijk gezorgd voor geluidshinder.

Er was ook een melding over het niet meer ontvangen van een bevestigingsmail vanuit het klachtenregister. Dit werd nagekeken door de IT-providor.

Er was ook een melding in verband met een knipperend licht dat hinder gaf in de woonkamer van de buurtbewoners. Dit werd door de technische dienst opgelost.

Er was ook een melding in verband met het optreden van de BCU. (Bird Control Unit). De huisdieren zouden hierdoor onrustig worden. Het optreden van de BCU blijft echter noodzakelijk voor de veiligheid van de passagiers en buurtbewoners. Deze BCU werking wordt op alle luchthavens ingezet.

### *Helikopter*

Eén van de meldingen had betrekking op een trainingsvlucht van de Nederlandse politie. Deze helikopter bleef hangen boven het luchthaventerrein voor het uitvoeren van een training.

Andere meldingen hadden vaak betrekking op helikopters die niet afkomstig waren van de luchthaven zelf maar platformen op andere locaties.

## 5. Verbeteracties

### 5.1 Meldingen in verband met overvluchten

In het najaar van 2023 heeft de luchthaven een eigen mobiele meetpost in gebruik genomen. De bedoeling is om deze meetpost structureel in te zetten op locaties die als hinderlijk worden ervaren door de melders. Op die manier wil de luchthaven meer gegevens verzamelen om de geluidshinder op bepaalde plaatsen verder in kaart te brengen.

Voor de locaties wordt er in eerste instantie samengewerkt met de verschillende gemeenten en steden rond de luchthaven. Zij voorzien de luchthaven van contactpersonen die in aanmerking komen voor het plaatsen van een mobiele meetpost.

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.

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.

De vluchten in de ochtend blijven noodzakelijk:

- 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. Hierdoor moeten vertrekken/aankomsten voor 07:00 mogelijk blijven.
- 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.
- Ook zakenvluchten moeten tijdig kunnen vertrekken om tijdig op hun bestemming aan te komen voor een vergadering die gepland is.

### 5.2 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 2023 werden de plannen uitgevoerd om het huidige platform te verdubbelen in omvang zodat iets grotere toestellen en vooral meer toestellen gebruik kunnen maken van het platform en zo klachten te vermijden. De ingebruikname van dit groter platform heeft geen aanleiding meer gegeven voor nieuwe meldingen aan de noordzijde. Deze aanpassingen zijn het gevolg van onder andere overleg momenten met de school Land van nu en het uitwerken van maatregelen om tegemoet te komen aan de overlast die de school zou ervaren..

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.

### 5.3 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 en bijvoorbeeld koude temperaturen 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. Het proactief beleid bestaat erin om de tijdstippen van het uitrijden van de mest te vermelden op de website onder buurtinfo. Voorbeeld fragment:

#### BEMESTING VAN HET LUCHTHAVENTERREIN OP VRIJDAG 14 JULI 2023

Op vrijdag 14 juli 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. 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.

De luchthaven heeft een geuronderzoek uitgevoerd in de loop van 2023. Dit geuronderzoek maakte deel uit van het Milieueffectenrapport dat werd opgesteld voor de aanvraag van de nieuwe Omgevingsvergunning. Dit geuronderzoek ging onder andere gepaard met snuffelmetingen. Uit dit rapport kan men concluderen dat er nagenoeg geen significante geurhinder werd vastgesteld rond de luchthaven. Er werd tevens aandacht besteed in het onderzoek aan locaties waar meldingen uit afkomstig waren.

## 5.4 Dienstverlening

In 2023 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.

## 5.5 Extensies

De luchthaven is elke dag geopend van 6:30 tot 23:00. Landingen na 23u zijn toegestaan mits deze ten laatste om 22u30 waren ingepland. Het uitwijken van toestellen naar andere luchthavens is vaak niet mogelijk omdat deze vluchten met bestemming Luchthaven Antwerpen niet beschikken over nachtslots op bijvoorbeeld Brussels Airport. Bovendien zou het uitwijken naar andere luchthaven ook een grotere milieufdruk hebben omdat deze toestellen nadien moeten gepositioneerd worden (een extra landing & take-off heeft een grotere afdruk) en ook de passagiers per bus moeten overgebracht worden naar Luchthaven Antwerpen.

De luchthaven bespreekt elke extensie wel met de operatoren. Hiermee wordt er nagegaan of er maatregelen kunnen genomen worden om dit te voorkomen.

De implementatie van nieuwe toestellen geeft in de beginfase vaak aanleiding tot technische problemen. We verwachten dat dit de komende maanden gunstig zal evalueren en dat deze problemen zich oplossen in 2024. Verder zal TUI fly ook de planning verfijnen en zo trachten het aantal extensies in 2024 te reduceren.

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.



## **6. Lopende en toekomstige verbeteracties**

Gezien de luchthaven elke dag geopend is tussen 6:30 en 23:00 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.

De bouw van de loods van Styl Aviation kan ook een geluidswerende werking hebben voor de school en directe omgeving. Indien de loods van Styl Aviation niet gerealiseerd wordt op korte termijn, zal de luchthaven zelf een geluiddempende wand plaatsen. Dit is opgenomen in het geluidactieplan van de lopende aanvraag van de nieuwe Omgevingsvergunning. Deze maatregelen moeten het grondlawaai aan de Noordzijde verder reduceren.

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.

## Overzicht meldingen januari – maart 2023

### Trafielcijfers

#### Januari

	jan/23	jan/22	Vershil	2023	2022	Vershil
<b>Movements</b>	2.121	2.813	-24,6%	2.121	2.813	-24,6%
<b>Passengers</b>	13.173	12.263	7,4%	13.173	12.263	7,4%
<b>Cargo/ton</b>	104	93	11,8%	104	93	11,8%
	jan/23	jan/19	Vershil	2023	2019	Vershil
<b>Movements</b>	2.121	2.051	3,4%	2.121	2.051	3,4%
<b>Passengers</b>	13.173	15.464	-14,8%	13.173	15.464	-14,8%
<b>Cargo/ton</b>	104	145	-28,3%	104	145	-28,3%

#### Februari

	feb/23	feb/22	Vershil	2023	2022	Vershil
<b>Movements</b>	3.267	3.107	5,1%	5.388	5.920	-9,0%
<b>Passengers</b>	13.339	13.851	-3,7%	26.512	26.114	1,5%
<b>Cargo/ton</b>	98	109	-10,1%	202	202	0,0%
	feb/23	feb/19	Vershil	2023	2019	Vershil
<b>Movements</b>	3.267	2.631	24,2%	5.388	4.682	15,1%
<b>Passengers</b>	13.339	15.403	-13,4%	26.512	30.867	-14,1%
<b>Cargo/ton</b>	98	124	-21,0%	202	269	-24,9%

#### Maart

	mrt/23	mrt/22	Vershil	2023	2022	Vershil
<b>Movements</b>	2.901	5.845	-50,4%	8.289	11.765	-29,5%
<b>Passengers</b>	13.818	18.677	-26,0%	40.330	44.791	-10,0%
<b>Cargo/ton</b>	113	155	-27,1%	315	357	-11,8%
	mrt/23	mrt/19	Vershil	2023	2019	Vershil
<b>Movements</b>	2.901	2.469	17,5%	8.289	7.151	15,9%
<b>Passengers</b>	13.818	17.433	-20,7%	40.330	48.300	-16,5%
<b>Cargo/ton</b>	113	160	-29,4%	315	429	-26,6%

#### Veelmelders

De voorbije maanden was de grote meerderheid van de meldingen afkomstig van veelmelders. Er waren 7 nieuwe melders de voorbije 3 maanden.

Veelmelders	jan/23	feb/23	mrt/23
Aantal	16	16	20
%	84%	70%	91%



## Overzicht type meldingen

### Januari 2023

52,6% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
- ⇒ In de meeste gevallen betrof het vertrekkende vluchten van TUI fly.

31,6% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Het betrof allemaal meldingen van veelmelders.
- ⇒ Ze maakten allemaal enkel melding “ernstige hinder” of een copy + paste van eerdere meldingen.

1 melding mbt **Luchthavenfaciliteiten & dienstverlening**

- ⇒ Deze melding had betrekking op het antwoord proces van de klachtenafhandeling.
- ⇒ De openstaande meldingen van deze persoon werden beantwoord.

1 melding mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betrof een melding van een sterke geurhinder in de regio Mortsel.
- ⇒ We kregen op hetzelfde moment geen andere meldingen. De luchthaveninspectie kon op dat moment geen extra hinder vaststellen.
- ⇒ Het betrof wel een nieuwe melder.

### Februari 2023

47,8% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
- ⇒ In de meeste gevallen betrof het vertrekkende vluchten van TUI fly.

43,5% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Het betrof voor de meerderheid allemaal meldingen van veelmelders.
- ⇒ Sommige klachten vermelden enkel “lawaaihinder”. Buiten het nakijken of er een vlucht was; kan er dan niet veel worden onderzocht.
- ⇒ Eén melding had betrekking op een toestel dat een korte bocht zou gemaakt hebben. Het betrof een toestel dat een circuit vloog tijdens een trainingsvlucht.

1 melding had betrekking op **draaiende motoren**

- ⇒ Er werd melding gemaakt van draaiende motoren.
- ⇒ Op het moment van de hinder waren er 4 vertrekkende toestellen. Deze toestellen vertrokken allemaal via runway 11. Dit kan dan tijdelijk zorgen voor meer hinder.
- ⇒ Het was op dat moment ook erg koud. (-2°C) Hierdoor draagt het geluid verder en is de weerkaatsing op de ondergrond ook versterkt. Dit zorgt er mee voor dat het geluid zich makkelijker tot de melder kon verplaatsen.
- ⇒ Dit zijn echter situaties die wij niet stiller kunnen maken. Een vlotte doorstroming waarbij maximaal wordt vermeden dat toestellen te lang moeten wachten bij vertrek is de enige maatregel waar nu reeds sterk wordt op ingezet.
- ⇒ Daarenboven hopen we dat nieuwe toestellen zoals de E195-E2 zullen bijdrage aan een vermindering van de geluidshinder.

1 melding mbt **Luchthavenfaciliteiten & dienstverlening**

- ⇒ Het betrof een melding van een passagier die afreisde naar het VK.
- ⇒ Er werd een identiteitscontrole uitgevoerd door de Politiediensten.
- ⇒ De Politiediensten waren recentelijk gevraagd om strikter toe te kijken op mensenhandel naar het VK.
- ⇒ Alles is volgens de standaardprocedures verlopen.

## Maart 2023

45,5% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
- ⇒ In de meeste gevallen betrof het vertrekkende vluchten van TUI fly.
- ⇒ Het zijn doorgaans veelmelders van de regio Vremde/Boechout die steeds melding maken van deze vluchten.

40,9% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Het betrof voor een groot deel allemaal meldingen van veelmelders.
- ⇒ Ze maakten allemaal enkel melding “ernstige hinder” of een copy + paste van eerdere meldingen.
- ⇒ Er waren ook twee meldingen in verband met trainingen waarbij toestellen meerdere keren over een bepaalde woning kwamen. Deze melder maakte daarvan 2 meldingen.

1 melding mbt **Luchthavenfaciliteiten & dienstverlening**

- ⇒ Deze melding had betrekking op de recente annuleringen van TUI fly en het verplaatsen van deze vluchten van Luchthaven Antwerpen naar Brussels Airport.
- ⇒ Deze annuleringen zijn er gekomen omdat er een vertraging is van de aflevering van de nieuwe toestellen van TUI fly.
- ⇒ Aangezien de oude toestellen reeds worden uitgefaseerd; was men genoodzaakt het programma vanuit Luchthaven Antwerpen af te bouwen tot eind juni.
- ⇒ We hebben de melder doorverwezen naar TUI fly om aanspraak te maken voor een vergoeding van de bijkomende onkosten.

1 melding mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betrof een melding van een sterke geurhinder in de regio Mortsel.
- ⇒ We kregen op hetzelfde moment geen andere meldingen.
- ⇒ Het betrof een veelmelder die regelmatig melding maakt van geurhinder. Er zijn nooit andere buurtbewoners die dezelfde meldingen maken.

2 meldingen mbt **vluchten kleine toestellen**

- ⇒ Het betrof een toestel dat meerdere malen over een woning is gevlogen. Het toestel volgde de vastgelegde circuits.
- ⇒ Dit werd als storend ervaren.

## Locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23
Antwerpen	37%	9%	5%
Berchem	16%	30%	27%
Boechout	16%	13%	23%
Borgerhout	0%	4%	0%
Borsbeek	11%	13%	23%
Deurne	0%	9%	0%
Hove	5%	0%	0%
Hoboken	0%	4%	0%
Mortsel	5%	0%	5%
Wilrijk	11%	17%	18%

We merken een toename van het aantal meldingen vanuit Borsbeek. Al deze meldingen zijn afkomstig van dezelfde melder.

Berchem blijft nog steeds goed voor 30% van de meldingen. Dit komt omdat daar 2 veelmelders zijn gesitueerd.

In februari hadden we ook een melding vanuit Hoboken. Daar hebben we niet zo vaak meldingen. Het betrof een vlucht van TUI fly die zich reeds op 1050 m hoogte bevond. Het toestel is op dat moment zeker nog hoorbaar maar de vermelde hinder lijkt ons niet correct verwoord.

## Overzicht meldingen april 2023

We hebben via het klachtenregister 30 meldingen ontvangen.

### Trafiেকcijfers

	apr/23	apr/22	Difference	2023	2022	Difference
Movements	3.397	3.534	-3,9%	11.686	15.299	-23,6%
Passengers	19.617	23.354	-16,0%	59.947	68.145	-12,0%
Cargo/ton	140	185	-24,3%	455	542	-16,1%

	apr/23	apr/19	Difference	2023	2019	Difference
Movements	3.397	3.139	8,2%	11.686	10.290	13,6%
Passengers	19.617	24.527	-20,0%	59.947	72.827	-17,7%
Cargo/ton	140	189	-25,9%	455	618	-26,4%

### Veelmelders

Doorgaans blijven dezelfde veelmelders actief. Nog steeds komen meer dan 50% van de meldingen van veelmelders.

We hadden vooral in Hove een nieuwe veelmelder afgelopen maand.

Aantal	16	16	20	19
%	84%	70%	91%	63%

### Overzicht type meldingen

#### April 2023

26,7% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
- ⇒ In de meeste gevallen betrof het vertrekkende vluchten van TUI fly.

50,0% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Het betrof allemaal meldingen van veelmelders.
- ⇒ Bij sommige personen is het vaak een standaard template dat gebruikt wordt in de aanmelding.

#### 2 melding mbt **Luchthavenfaciliteiten & dienstverlening**

- ⇒ Eén melding had betrekking op toegenomen grondwater in de kelder.
  - De melder vroeg zich af of er een verband is met de uitgevoerde werken aan de runway in september/oktober 2023.
  - Dit wordt momenteel verder onderzocht en een deskundige zal worden aangesteld.
- ⇒ De tweede melding had betrekking op de annuleringen van TUI fly in de maanden mei – juni.
  - Dit heeft te maken met de vertraging van hun nieuwe toestel type en de uitfasering van het huidige vliegtuigtype.
  - Hierdoor is er momenteel maar 1 vliegtuig ter beschikking voor Luchthaven Antwerpen en werden een aantal vluchten verplaatst naar Brussel.
  - We hebben de melder doorverwezen naar Customer Care van TUI fly.

- De problemen zouden tegen juli van de baan moeten zijn. Tegen dan zijn er 2 E195-E2's beschikbaar.

#### 1 melding mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betrof een melding van een sterke geurhinder in de regio Mortsel.
- ⇒ We kregen op hetzelfde moment geen andere meldingen.
- ⇒ Het betrof dezelfde melder van eerdere meldingen in verband met geurhinder.
- ⇒ We hebben deze zone extra laten onderzoeken door een extern geurexpert (snuffelmetingen).

#### 13,3% meldingen mbt **vluchten kleine toestellen**

- ⇒ Het betrof een toestel dat meerdere malen over een woning is gevlogen. Het toestel volgde de vastgelegde circuits.
- ⇒ Dit werd als storend ervaren.
- ⇒ De 4 meldingen waren allemaal van dezelfde melder. Er werden op hetzelfde moment geen andere meldingen geregistreerd met betrekking tot dit type vluchten.

#### Locatie

Locatie	Aantal	%
Antwerpen	2	7%
Berchem	7	23%
Boechout	8	27%
Borsbeek	5	17%
Deurne	1	3%
Hove	5	17%
Mortsel	2	7%

#### Evolutie locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23
Antwerpen	37%	9%	5%	7%
Berchem	16%	30%	27%	23%
Boechout	16%	13%	23%	27%
Borgerhout	0%	4%	0%	0%
Borsbeek	11%	13%	23%	17%
Deurne	0%	9%	0%	3%
Hove	5%	0%	0%	17%
Hoboken	0%	4%	0%	0%
Mortsel	5%	0%	5%	0%
Wilrijk	11%	17%	18%	7%

We merkten afgelopen maand een opvallende stijging vanuit Hove. Er was wel 1 zelfde persoon die drie meldingen heeft gemaakt in verband met hinder afkomstig van de vertrekken van de TUI fly toestellen.

#### Beleid

In het kader van de opvolging van de klachten en het lopende Milieueffectenrapport, hebben we een geurexpert aangesteld om mogelijke geurhinder in kaart te brengen.

## Overzicht meldingen mei 2023

### Trafielcijfers

	May/23	May/22	Difference	2023	2022	Difference
Movements	3.965	4.203	-5,7%	15.651	19.502	-19,7%
Passengers	18.098	27.808	-34,9%	78.045	95.953	-18,7%
Cargo/ton	145	241	-39,8%	600	783	-23,4%

	May/23	May/19	Difference	2023	2019	Difference
Movements	3.965	3.258	21,7%	15.651	13.548	15,5%
Passengers	18.098	27.817	-34,9%	78.045	100.644	-22,5%
Cargo/ton	145	235	-38,3%	600	852	-29,6%

### Veelmelders

Het aandeel van de veelmelders blijft groot op het totaal aantal. Het is in lijn met de voorbije maanden. Het gemiddeld aantal meldingen per veelmelder nam wel iets toe.

Veelmelder	mei/23
Aantal	41
%	67%

### Overzicht type meldingen

Het aantal meldingen lag hoger dan de voorbije maanden. Dit kunnen we toeschrijven aan de Fly-in en de airshow. Tijdens dit weekend hebben we een 20-tal meldingen geregistreerd. Als we vergelijken met de voorbije jaren kunnen we stellen dat het aantal meldingen in lijn is met de jaren waarbij er geen impact was van COVID-19.

#### Mei 2023

16,4% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
- ⇒ In de meeste gevallen betrof het nog steeds vertrekkende vluchten van TUI fly.
- ⇒ Het aandeel van de nachtvluchten ligt wel lager dan de voorbije maanden.

54,1% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Een groot deel van de meldingen was afkomstig van veelmelders.
- ⇒ Er was tevens 1 melding over een vertrek na 22:00 dat door de melder als een overschrijding van de openingsuren werd aanzien. Dit was uiteraard niet het geval.
- ⇒ Er waren ook een 20-tal meldingen die betrekking hadden op de vluchten van het Fly-in event en de airshow op 20 en 21 mei.
- ⇒ Ook werd er soms verwezen naar trainingsvluchten.
- ⇒ Daarnaast verwijst men vaak naar laag overvliegend toestel. Uiteraard wordt dit gecontroleerd door skeyes, die het toezicht over het luchtruim uitoefent, en is dit nooit in strijd met wat is toegestaan.

1,6% of 1 melding mbt **Luchthavenfaciliteiten & dienstverlening**

- ⇒ Het betrof een melding over het wild parkeren tijdens de Fly-in en de airshow.
- ⇒ Uiteraard betreuren we dit ook als luchthaven.
- ⇒ Een groot deel van de deelnemers kwam te voet of met de fiets.

- ⇒ Als luchthaven hebben wij getracht verder te sensibiliseren om de parkings te gebruiken en niet te parkeren in de omliggende omgeving.

### 3,2% van de meldingen mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betroffen vooral meldingen van een sterke geurhinder in de regio Mortsel.
- ⇒ De meeste van de meldingen kwamen van dezelfde melder van eerdere meldingen in verband met geurhinder.
- ⇒ We hebben deze zone extra laten onderzoeken door een extern geurexpert en er kon geen geurhinder worden vastgesteld. Niet alleen de luchthaven gebouwen maar ook de spoorwegberm zitten tussen de locatie van de melder en de luchthaven. Deze vormen een soort van natuurlijke afscherming.

### 24,6% meldingen mbt **vluchten kleine toestellen**

- ⇒ Het betrof een toestel dat meerdere malen over een woning is gevlogen. Het toestel volgde de vastgelegde circuits. Dit werd als storend ervaren. Uiteraard worden circuits reeds afgewisseld om de hinder te verminderen. En naar de toekomst zal men zeker kijken naar elektrificatie waarnaar de melder in elke melding verwijst.
- ⇒ De meldingen over de trainingsvluchten komen meestal van dezelfde persoon.
- ⇒ Een aantal van de meldingen had ook betrekking op de oefenvluchten van de airshow. We hadden hierover vooraf gecommuniceerd op de website via de Buurtinfo pagina. Maar sommige mensen vonden die niet voldoende.

### Locatie

Locatie	Melders	Aantal	%
Antwerpen	1	2	3%
Berchem	9	18	30%
Boechout	5	11	18%
Borsbeek	3	11	18%
Deurne	4	7	11%
Hove	1	1	2%
Mortsel	6	8	13%
Wilrijk	1	3	5%
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>61</b>	

### Evolutie locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23
Antwerpen	37%	9%	5%	7%	3%
Berchem	16%	30%	27%	23%	30%
Boechout	16%	13%	23%	27%	18%
Borgerhout	0%	4%	0%	0%	
Borsbeek	11%	13%	23%	17%	18%
Deurne	0%	9%	0%	3%	11%
Hove	5%	0%	0%	17%	2%
Hoboken	0%	4%	0%	0%	
Mortsel	5%	0%	5%	0%	13%
Wilrijk	11%	17%	18%	7%	5%

We merken deze maand vooral een toename in Berchem en Mortsel. Dit komt vermoedelijk door de Fly-in en de voorbereidingen die daaraan gepaard gingen.

### Beleid

Zoals besproken tijdens de Milieu-overlegcommissie hebben we een uitgebreid geuronderzoek laten uitvoeren door een onafhankelijk geurexpert. Uit deze analyse is gebleken dat er geen geurhinder kon worden waargenomen van kleine toestellen. De grotere toestellen kunnen wel beperkte geurhinder geven maar dit was steeds erg kortstondig.

De geurexpert heeft ook locaties onderzocht waar melders zich situeren. Hij was niet in staat om enige geurhinder op te merken in de regio Mortsel, ook niet wanneer de wind in deze richting stond.



## Overzicht meldingen juni 2023

### Trafielcijfers

	jun/23	jun/22	Difference	2023	2022	Difference
Movements	4.764	5.441	-12,4%	20.415	24.943	-18,2%
Passengers	22.139	30.543	-27,5%	100.184	126.496	-20,8%
Cargo/ton	186	259	-28,2%	786	1.042	-24,6%

	jun/23	jun/19	Difference	2023	2019	Difference
Movements	4.764	3.533	34,8%	20.415	17.081	19,5%
Passengers	22.139	31.429	-29,6%	100.184	132.073	-24,1%
Cargo/ton	186	283	-34,3%	786	1.135	-30,7%

### Veelmelders

Het aandeel van de veelmelders blijft groot op het totaal aantal. Het is in lijn met de voorbije maanden. Het gemiddeld aantal meldingen per veelmelder nam wel iets af ten opzichte van de voorbije maanden.

Veelmelder	mei/23	jun/23
Aantal	41	30
%	67%	49%

### Overzicht type meldingen

Het aantal meldingen lag in lijn met deze van de afgelopen maanden. Verder stellen we vast dat het aantal meldingen aanzienlijk is gedaald ten opzichte van juni 2022.

#### Juni 2023

45,9% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
  - In de meeste gevallen betrof het nog steeds vertrekkende vluchten van TUI fly.
- ⇒ Extensie op 19/06/2023
  - Er werd een extensie verleend aan TUI fly.
  - Het toestel van TUI fly had een bird strike op de Luchthaven van Tanger. Hierdoor werd een vertraging opgelopen en werd een extensie gegeven om aan te komen omstreeks 00u38.
  - Dit heeft geresulteerd in een 11-tal meldingen.
- ⇒ Transit
  - We hadden ook 9 meldingen van hinder tijdens de nacht. Al deze meldingen hadden betrekking op vluchten die in holding waren in het luchtruim van Antwerpen. Deze vluchten hadden als eindbestemming Brussels Airport. Vaak voorkomende vluchten zijn de aankomende vluchten van Brussels Airlines uit Afrika.
  - Deze meldingen werden als niet ontvankelijk verklaard aangezien deze niet gerelateerd zijn aan de exploitatie van de luchthaven.

36,0% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Een groot deel van de meldingen was afkomstig van veelmelders en betrof overvluchten over de woning en de ondervonden hinder.

- ⇒ Er waren een 8-tal meldingen over vluchten na 20u30.
- ⇒ Daarnaast verwees men naar laag overvliegend toestel. Uiteraard wordt dit gecontroleerd door skeyes, die het toezicht over het luchtruim uitoefent, en is dit nooit in strijd met wat is toegestaan. De mate waarmee een toestel in hoogte stijgt; is afhankelijk van de performantie van de toestellen en motoren. Zowel de piloten als skeyes handelen steeds om de algemene veiligheid te garanderen.

### 3,3% of 2 melding mbt **Luchthavenfaciliteiten & dienstverlening**

- ⇒ Eén van de meldingen had betrekking op de werken aan het bufferbekken. Deze brachten omwille van het droge weer stofwolken met zich mee. De buurtbewoner was bezorgd m.b.t. de mogelijke aanwezigheid van PFAS. Deze melding werd opgenomen met LOM Vlaanderen en er werd aan beneveling gedaan.
- ⇒ De andere melding had betrekking op de hinder die werd ervaren tijdens de werken aan de apron (parking van de vliegtuigen voor het luchthavengebouw). Tijdens het verwijderen van de aanwezige belijning was er tijdelijk enige geluidshinder. De luchthaven heeft dit tot een minimum beperkt en vooraf ook aangekondigd op de Buurtinfowebpagina. Deze werken werden ook toegelicht op de Milieu-overlegcommissie van 8 juni.

### 6,6% van de meldingen mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betroffen vooral meldingen van een sterke geurhinder in de regio Mortsel.
- ⇒ De meeste van de meldingen kwamen van dezelfde melder van eerdere meldingen in verband met geurhinder.
- ⇒ We hebben deze zone extra laten onderzoeken door een extern geurexpert en er kon geen geurhinder worden vastgesteld. Niet alleen de luchthaven gebouwen maar ook de spoorwegberm zitten tussen de locatie van de melder en de luchthaven. Deze vormen een soort van natuurlijke afscherming.

### 4,9% meldingen mbt **vluchten kleine toestellen**

- ⇒ Het betrof een toestel dat meerdere malen over een woning is gevlogen. Het toestel volgde de vastgelegde circuits. Dit werd als storend ervaren. Uiteraard worden circuits reeds afgewisseld om de hinder te verminderen.
- ⇒ De meldingen over de trainingsvluchten komen meestal van dezelfde persoon.
- ⇒ In de meldingen werd tevens verwezen naar de elektrificatie van deze vluchten. We verwachten dat alle vliegscholen in de toekomst gebruik zullen maken van dergelijke toestellen. Wij als luchthaven zullen dit met incentives ook aanmoedigen. Bovendien zal de infrastructuur ook aangepast worden om deze evolutie mee vorm te kunnen geven. Dit maakt deel uit van het Carbon Management Plan van de Luchthaven

### 2 meldingen mbt **draaiende motoren**

- ⇒ Als luchthaven proberen we dit te beperken maar uiteraard is dit niet helemaal te voorkomen aangezien dit inherent is aan luchthaven operaties.
- ⇒ Aan de noordzijde is het grotere warmdraaiplatform in dienst genomen waar nu toestellen tot 5,9T kunnen proefdraaien en warmdraaien. We hopen dat de hinder hiermee verder zal afnemen.

## **Locatie**

Locatie	Melders	Aantal	%
Antwerpen	4	7	11,5%
Berchem	6	12	19,7%
Boechout	9	17	27,9%
Borsbeek	2	3	4,9%
Deurne	4	4	6,6%
Edegem	1	1	1,6%
Hoboken	1	1	1,6%
Hove	2	2	3,3%
Lier	2	7	11,5%
Mortsel	3	5	8,2%
Wilrijk	1	1	1,6%
Wommelgem	1	1	1,6%

### Evolutie locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23
Antwerpen	37%	9%	5%	7%	3%	11%
Berchem	16%	30%	27%	23%	30%	20%
Boechout	16%	13%	23%	27%	18%	28%
Borgerhout	0%	4%	0%	0%	0%	0%
Borsbeek	11%	13%	23%	17%	18%	5%
Deurne	0%	9%	0%	3%	11%	7%
Edegem	0%	0%	0%	0%	0%	2%
Hoboken	0%	4%	0%	0%	0%	2%
Hove	5%	0%	0%	17%	2%	3%
Lier	0%	0%	0%	0%	0%	11%
Mortsel	5%	0%	5%	0%	13%	8%
Wilrijk	11%	17%	18%	7%	5%	2%
Wommelgem	0%	0%	0%	0%	0%	2%

We merken een stijging van de meldingen vanuit Lier. Dit waren allemaal meldingen die niet ontvankelijk waren aangezien deze betrekking hadden op vluchten van Brussels Airport. Verder blijven de trends van de voorbije maanden hetzelfde.

## Overzicht meldingen juli 2023

### Trafielcijfers

	jul/23	jul/22	Difference	2023	2022	Difference
<b>Movements</b>	2.959	5.031	-41,2%	23.374	29.974	-22,0%
<b>Passengers</b>	32.125	32.832	-2,2%	132.309	159.328	-17,0%
<b>Cargo/ton</b>	297	291	2,1%	1.083	1.333	-18,8%

	jul/23	jul/19	Difference	2023	2019	Difference
<b>Movements</b>	2.959	3.569	-17,1%	23.374	20.650	13,2%
<b>Passengers</b>	32.125	32.958	-2,5%	132.309	165.031	-19,8%
<b>Cargo/ton</b>	297	291	2,1%	1.083	1.426	-24,1%

### Algemeen

Het aantal meldingen is in overeenstemming met dezelfde periode in 2022. We nemen geen significante wijzigingen waar.

### Veelmelders

Het aantal meldingen afkomstig van veelmelders blijft boven de 60%. We hebben één veelmelder die goed is voor 11,6% en een tweede veelmelder die 12,6% van de meldingen maakte. Deze veelmelders bevinden zich in Berchem en Boechout. De veelmelder van Boechout woont onder de aanvliegeroute van baan 29. De overige veelmelders hebben een aandeel van ongeveer 5% ten opzichte van het totaal aantal meldingen. In totaal waren er 10 melders met meer dan 3 meldingen in de maand juli.

Veelmelder	mei/23	jun/23	jul/23
Aantal	41	30	61
%	67%	49%	64%

### Overzicht type meldingen

Er is een toename van het aantal meldingen ten opzichte van de voorbije maanden. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat er in juli opnieuw meer lijnvluchten waren. De afgelopen maanden was er maar één toestel actief van TUI fly op de luchthaven omwille van de vertraging van de aflevering van de nieuwe E195-2 toestellen. Als we vergelijken met juli 2022, zien we dat het aantal meldingen vergelijkbaar is.

### Juli 2023

50,5% van de meldingen hadden betrekking op **nachtluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
  - In de meeste gevallen betrof het nog steeds vertrekkende vluchten van TUI fly.
- ⇒ Er waren ook 3 extensies in juli die resulteerde in 24 meldingen. Doorgaans werd er steeds door dezelfde buurtbewoners melding gemaakt.

Nummer	Extensie - datum	Aankomst	Herkomst	Oorzaak	Aantal meldingen
1	19/06/2023	0:38	Alicante	Birdstrike + ATC vertraging door stakingen	10
2	04/07/2023	23:09	Antalya	ATC vertraging + slots Antalya	1
3	10/07/2023	0:36	Heraklion	Meteo (onweer + bliksem bij afhandeling waardoor de afhandeling moest onderbroken worden)	8
4	10/07/2023	23:55	Tenerife	ATC vertraging + slots Tenerife	7
5	24/07/2023	23:42	Tenerife	Meteo (onweer onderweg) + operationele stop	8
6	04/08/2023	23:09	Tenerife	Technische defect - toestel swap	7

42,1% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Een groot deel van de meldingen was afkomstig van veelmelders en betrof overvluchten over de woning en de ondervonden hinder.
- ⇒ Er zijn ook nog steeds een aantal meldingen over vluchten tussen 20u00 en 23u00.

### 2,1% Luchthavenfaciliteiten & dienstverlening

- ⇒ Eén van deze meldingen had betrekking op de BCU (Bird Control Unit) werking. Er werd gevraagd om het optreden van de BCU vooraf kenbaar te maken om het betrokken huisdier binnen te houden. Aangezien de BCU-werking afhankelijk is van een aantal variabele factoren is het vooraf aankondigen van de BCU-werking op de buurtpagina van de website niet mogelijk. Onze inspecteurs houden de vogelpopulatie continu in de gaten bij vertrekkende en aankomende vluchten en afhankelijk van de locatie en aantal vogels aanwezig, dient er al dan niet te worden ingegrepen en worden deze verjaagd.
- ⇒ Een tweede melding had betrekking op een knipperend licht van de signalisatie in de Vosstraat. Dit werd meteen nagekeken door onze technische dienst en verholpen.

### 2,1% van de meldingen mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betroffen vooral meldingen van een sterke geurhinder in de regio Mortsel.
- ⇒ De meeste van de meldingen kwamen van dezelfde melder van eerdere meldingen in verband met geurhinder.
- ⇒ We hebben deze zone extra laten onderzoeken door een extern geurexpert en er kon geen geurhinder bij deze melder worden vastgesteld. Niet alleen de luchthavengebouwen maar ook de spoorwegberm zitten tussen de locatie van de melder en de luchthaven. Deze vormen een soort van natuurlijke afscherming.

### 3,2% meldingen mbt **draaiende motoren**

- ⇒ Eén melding had betrekking op een incident aan het SAS aan de noordkant van de luchthaven. Er stond een toestel te proefdraaien. De inspectiediensten zijn meteen ter plaatse gegaan en het proefdraaien werd onderbroken.
- ⇒ Een andere melding had meer betrekking op algemene overlast en aanwezigheid van de luchthaven en was niet meteen gelinkt aan een event.

### Locatie

Gemeente	Melders	Aantal	%
Antwerpen	4	14	15%
Berchem	6	22	23%
Boechout	15	42	44%
Borsbeek	4	5	5%
Deurne	4	5	5%
Hoboken	1	2	2%
Mortsel	2	2	2%
Wilrijk	1	3	3%

### Evolutie locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23	jul/23
Antwerpen	37%	9%	5%	7%	3%	11%	15%
Berchem	16%	30%	27%	23%	30%	20%	23%
Boechout	16%	13%	23%	27%	18%	28%	44%
Borgerhout	0%	4%	0%	0%	0%	0%	
Borsbeek	11%	13%	23%	17%	18%	5%	5%
Deurne	0%	9%	0%	3%	11%	7%	5%
Edegem	0%	0%	0%	0%	0%	2%	
Hoboken	0%	4%	0%	0%	0%	2%	2%
Hove	5%	0%	0%	17%	2%	3%	
Lier	0%	0%	0%	0%	0%	11%	
Mortsel	5%	0%	5%	0%	13%	8%	2%
Wilrijk	11%	17%	18%	7%	5%	2%	3%
Wommelgem	0%	0%	0%	0%	0%	2%	

We zien vooral dat het grootste aandeel van de meldingen afkomstig was uit de gemeente Boechout. Het aandeel is verder toegenomen ten opzichte van de voorbije maanden. Dit heeft vermoedelijk te maken met het feit van de ochtendvluchten en de extensies. Bovendien hadden we een veelmelder in Boechout die goed was voor 12,6% van het totaal aantal meldingen. Naast deze veelmelder waren er 4 andere melders die meer dan 3 meldingen maakte de afgelopen maand.

## Overzicht meldingen augustus 2023

### Trafielcijfers

	aug/23	aug/22	Difference	2023	2022	Difference
<b>Movements</b>	3.376	4.331	-22,1%	26.750	34.310	-22,0%
<b>Passengers</b>	33.724	31.697	6,4%	166.033	191.025	-13,1%
<b>Cargo/ton</b>	290	270	7,4%	1.373	1.603	-14,3%
	aug/23	aug/19	Difference	2023	2019	Difference
<b>Movements</b>	3.376	3.709	-9,0%	26.750	24.359	9,8%
<b>Passengers</b>	33.724	33.379	1,0%	166.033	198.410	-16,3%
<b>Cargo/ton</b>	290	298	-2,7%	1.373	1.724	-20,4%

### Algemeen

Het aantal meldingen lag de voorbije maand hoger dan de voorbije jaren. We hadden een aantal extensies (uitzonderlijke landingen na 23u) die aan de basis lagen van een groot deel van de meldingen. Verder was er in de loop van augustus ook een oproep van een actiegroep om meldingen in te dienen. We merken dit aan de omschrijving van de meldingen.

### Veelmelders

Het aandeel van de veelmelders daalde ten opzichte van de voorbije maanden. Dit heeft vooral te maken met heel wat nieuwe melders in het klachtenregister na de oproep die er werd gemaakt door de actiegroep. Ondanks het hogere aantal van individuele melders, blijft 42% van de meldingen nog steeds komen van dezelfde veelmelders.

Veelmelder	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23
Aantal	41	30	61	36
%	67%	49%	64%	42%

### Overzicht type meldingen

#### Augustus 2023

61,6% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten (nacht wordt gedefinieerd tussen 23u en 7u)**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
  - 18 meldingen hadden betrekking op deze vluchten.
  - In de meeste gevallen waren deze meldingen afkomstig van dezelfde veelmelders.
  - Het betrof meestal vluchten van TUI fly.
  
- ⇒ Er waren ook 3 extensies in augustus die resulteerde in 33 meldingen. Dergelijke extensies blijven uitzonderlijk en zijn meestal een gevolg van saturatie in het luchtruim of ongunstige weersomstandigheden.

Numm	Extensie - datum	Aankomst	Herkomst	Oorzaak	Aantal meldingen
6	04/08/2023	23:09	Tenerife	Technische defect - het toestel werd gewapet met ander toestel.	6
7	27/08/2023	23:28	Palma de Mallorca	Meteo: later slot vanwege sluiting PMI omwille van stormweer naar en vanuit PMI. Restricties ATC.	15
8	29/08/2023	23:43	Antalya	Fuel display probleem. Reset nodig van de computer bij vertrek. Bovendien werd door saturatie van het luchtruim eer	12

- ⇒ Er waren ook 2 meldingen waarbij de melders melding maakte van een vlucht na 23:00. De toestellen kwamen echter binnen de openingsuren van de luchthaven aan.



24.4% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Een groot deel van de meldingen was afkomstig van veelmelders en betrof overvluchten over de woning en de ondervonden hinder.
- ⇒ Er zijn ook nog steeds een 10-tal meldingen over vluchten tussen 20u00 en 23u00.

2,3% **Helikopter**

- ⇒ Eén melding had betrekking op bewegingen van de Nederlandse politie. De helikopter bevond zich op 900m.
- ⇒ Een andere melding was ongegrond aangezien er geen helikopter afkomstig van Luchthaven Antwerpen in de buurt was van de woning van de melder.

3,5% van de meldingen mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betroffen vooral meldingen van een sterke geurhinder in de regio Mortsel.
- ⇒ De meeste van de meldingen kwamen van dezelfde melder van eerdere meldingen in verband met geurhinder.
- ⇒ We hebben deze zone extra laten onderzoeken door een extern geurexpert en er kon geen geurhinder worden vastgesteld. Niet alleen de luchthaven gebouwen maar ook de spoorwegberm zitten tussen de locatie van de melder en de luchthaven. Deze vormen een soort van natuurlijke afscherming.

2,3% meldingen mbt **draaiende motoren**

- ⇒ Zowel het opstarten (instellen route en uitvoeren van de checklist etc) als het taxiën en afronden na landen (cool down van de motoren) vraagt wat tijd.
- ⇒ De wind was op het moment van de melding niet gunstig voor de woning van de melder.
- ⇒ Voor de operaties zijn er geen andere locaties. De betrokken toestellen kunnen niet aan de noordzijde van de luchthaven terecht wegens hun gewicht en grootte.

5,8% meldingen mbt **vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ Hierbij gingen een aantal meldingen over de overvluchten van sportvliegtuigen die als hinderlijk werden beschouwd.
- ⇒ Er was tevens een melding over de hinder van vluchten met historische toestellen.
- ⇒ Daarnaast was er ook een melding over de hinder van T&G's.
- ⇒ Eén van de melders vond dat een business Jet meer hinderlijk was dan een vertrek van TUI fly.

### Locatie

Locaties	Melders	Aantal	%
Antwerpen	4	9	10,5%
Berchem	8	15	17,4%
Boechout	20	40	46,5%
Borsbeek	4	6	7,0%
Deurne	6	7	8,1%
Hove	1	1	1,2%
Lier	1	1	1,2%
Mortsel	1	3	3,5%
Ranst	1	1	1,2%
Wilrijk	1	3	3,5%
Totaal	47	86	



Er zijn geen grote verschuivingen waar te nemen met betrekking tot de locatie van de melders. Het aandeel van Boechout blijft overheersend. Dat heeft ook te maken met de meldingen in verband met de landingen na 23u (extensies).

#### Evolutie locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23
Antwerpen	37%	9%	5%	7%	3%	11%	15%	11%
Berchem	16%	30%	27%	23%	30%	20%	23%	17%
Boechout	16%	13%	23%	27%	18%	28%	44%	47%
Borgerhout	0%	4%	0%	0%	0%	0%		
Borsbeek	11%	13%	23%	17%	18%	5%	5%	7%
Deurne	0%	9%	0%	3%	11%	7%	5%	8%
Edegem	0%	0%	0%	0%	0%	2%		
Hoboken	0%	4%	0%	0%	0%	2%	2%	
Hove	5%	0%	0%	17%	2%	3%		1%
Lier	0%	0%	0%	0%	0%	11%		1%
Mortsel	5%	0%	5%	0%	13%	8%	2%	4%
Ranst								1%
Wilrijk	11%	17%	18%	7%	5%	2%	3%	4%
Wommelgen	0%	0%	0%	0%	0%	2%		

## Overzicht meldingen september 2023

### Trafiেকcijfers

	sep/23	sep/22	Difference		2023	2022	Difference	
Movements	3.720	2.254	65,0%		30.470	36.564		-16,7%
Passengers	35.407	18.116	95,4%		201.440	209.141		-3,7%
Cargo/ton	350	173	102,3%		1.723	1.776		-3,0%

	sep/23	sep/19	Difference		2023	2019	Difference	
Movements	3.720	3.462	7,5%		30.470	27.821		9,5%
Passengers	35.407	34.732	1,9%		201.440	233.142		-13,6%
Cargo/ton	350	316	10,8%		1.723	2.040		-15,5%

### Algemeen

Het aantal meldingen lag met 127 stuks de voorbije maand hoger dan de voorbije jaren. Het is het hoogste aantal meldingen die we hebben gehad sinds 2018. Een vergelijking met 2022 kunnen we niet maken aangezien de luchthaven toen deels gesloten was omwille van renovaties aan de runway. Als we vergelijken met 2019, noteren we een toename van 58.7%.

### Veelmelders

Het aandeel van het aantal veelmelders blijft in lijn met augustus. Sinds de oproep van een actiegroep zien we meer nieuwe melders in het klachtenregister waardoor het aandeel van de veelmelders daalde.

Ondanks het hogere aantal van individuele melders, blijft 43% van de meldingen nog steeds komen van dezelfde veelmelders.

Veelmeld	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23
Aantal	41	30	61	36	54
%	67%	49%	64%	42%	43%

### Overzicht type meldingen

#### September 2023

33.8% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
  - 14-tal meldingen hadden betrekking op deze vluchten.
  - In de meeste gevallen waren deze meldingen afkomstig van dezelfde veelmelders.
  - Het betrof meestal vluchten van TUI fly.
  
- ⇒ Er waren ook 3 extensies in september die resulteerde in 27 meldingen. Dergelijke extensies blijven uitzonderlijk en hadden in september voornamelijk te maken met technische storingen. De integratie van nieuwe toestellen kan in de eerste maanden nog aanleiding geven tot technische storingen. Na overleg met TUI fly is men er zeker van dat dit de komende weken fel zal verbeteren.

Numm	Extensie - datum	Aankom	Herkomst	Oorzaak	Aantal meldingen
9	01/09/2023	23:11	Tenerife	Technisch probleem waardoor het toestel op Luchthaven Antwerpen en Luchthaven Tenerife moest gereset worden.	8
10	02/09/2023	23:26	Antalya	Technisch probleem waardoor de geplande slots niet konden gerespecteerd worden.	12
11	03/09/2023	23:12	Palma de Mallorca	Technisch probleem bij ochtend vlucht.	7

- ⇒ Er was ook 1 melding waarbij de melders melding maakte van een vlucht na 23:00. De betrokken vlucht was echter tijdig vertrokken.
- ⇒ Er was ook een melding van een vlucht rond 05:00. Dit was een vlucht van Brussels Airlines afkomstig vanuit Afrika dat zijn daling had ingezet via het luchtruim van Antwerpen. Deze vlucht had geen betrekking op de exploitatie van de Luchthaven Antwerpen. Als de luchthaven gesloten is; wordt het luchtruim boven Antwerpen vaak gebruikt voor vluchten van Brussels Airport. Deze melding was dan ook niet ontvankelijk.

### 38.6% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Een groot deel van de meldingen was afkomstig van veelmelders en betrof overvluchten over de woning en de ondervonden hinder.
- ⇒ Er zijn ook nog steeds een 22-tal meldingen over vluchten tussen 20u00 en 23u00.
- ⇒ Er was verder een melding vanuit Malle. Het betrof een helikopter vlucht die niet afkomstig was van de Luchthaven Antwerpen.
- ⇒ Er was ook een melding van een vlucht rond 05:00. Dit was een vlucht van Brussels Airlines afkomstig vanuit Afrika dat zijn daling had ingezet via het luchtruim van Antwerpen. Deze vlucht had geen betrekking op de exploitatie van de Luchthaven Antwerpen. Als de luchthaven gesloten is; wordt het luchtruim boven Antwerpen vaak gebruikt voor vluchten van Brussels Airport. Deze melding was dan ook niet ontvankelijk.

### 3.1% **Luchthaven faciliteiten en dienstverlening**

- ⇒ Twee meldingen waren afkomstig van veelmelders die de vraag stelde wanneer ze antwoord zouden krijgen op hun melding. Het beleid van de klachtenbehandeling bestaat erin om bij veelmelders niet meer te reageren op elke melding omdat er geen nieuwe relevante informatie beschikbaar is. De meldingen worden wel telkens nagekeken.
- ⇒ Eén van de meldingen had betrekking op het feit dat de transponder van vliegtuigen niet zou aanstaan. Dit zou hij opgemerkt hebben op Flight Radar. Uiteraard is het contact met de verkeersleiders van skeyes belangrijker en correcter dan een gratis app.
- ⇒ 1 nieuwe melder gaf bij de 3<sup>de</sup> melding die ze deed op 1 week tijd uiting aan haar ongenoegen dat haar melding nog niet was behandeld

### 8.6% van de meldingen over **geurhinder**

- ⇒ Het betroffen vooral meldingen van een sterke geurhinder in de regio Mortsel.
- ⇒ De meeste van de meldingen kwamen van dezelfde melder van eerdere meldingen in verband met geurhinder.
- ⇒ We merken wel een toename van het aantal meldingen in vergelijking met de voorgaande maanden. We hebben kunnen vaststellen dat op het moment van de melding een zuidoostelijke wind actief was en dat deze wind ook zeer beperkt was. Dat zorgt er dan voor dat de geurcomponenten zich minder snel met de omgevingslucht kunnen mengen en waardoor men wat langer hinder kan ondervinden.

### 11.0% meldingen mbt **draaiende motoren**

- ⇒ Onder deze categorie werden ook meldingen gemaakt van een overvlucht.
- ⇒ Bovendien was er ook een melding die niet gegrond was.
- ⇒ 2 meldingen hadden meer betrekking op de algemene hinder van de luchthaven.
- ⇒ Een andere melding had betrekking op de specifieke geluidssignatuur van de nieuwe Embraer toestellen.

- ⇒ Daarnaast maakte ook een toestel een doorstart waarover een melding werd gemaakt.
- ⇒ Er was ook iemand van de regio Antwerpen-Centrum die meende hinder te ondervinden van een vlucht die richting Vremde was vertrokken. We hadden ook geen geluidsregistraties van deze vlucht in de meetpost van de Langemarkstraat. Bijgevolg was deze melding dan eerder ongegrond.

### 3.9% meldingen mbt **vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ Hierbij gingen een aantal meldingen over de overvluchten van sportvliegtuigen die als hinderlijk werden beschouwd.
- ⇒ Er was tevens een melding over de hinder van vluchten met historische toestellen.
- ⇒ Daarnaast was er ook een melding over de hinder van T&G's.

### Locatie

Locaties	Melders	Aantal	%
Antwerpen	5	21	17%
Berchem	17	37	29%
Boechout	13	21	17%
Borgerhout	1	2	2%
Borsbeek	6	7	6%
Deurne	10	17	13%
Malle	1	1	1%
Mortsel	6	17	13%
Ranst	1	1	1%
Wilrijk	1	2	2%
Wommelgem	1	1	1%

We zien afgelopen maand een opvallende toename van het aantal meldingen vanuit Antwerpen, Berchem en Deurne. Het aandeel van Boechout was veel kleiner in vergelijking met de voorgaande maanden.

### Evolutie locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23
Antwerpen	37%	9%	5%	7%	3%	11%	15%	11%	17%
Berchem	16%	30%	27%	23%	30%	20%	23%	17%	29%
Boechout	16%	13%	23%	27%	18%	28%	44%	47%	17%
Borgerhout	0%	4%	0%	0%	0%	0%			2%
Borsbeek	11%	13%	23%	17%	18%	5%	5%	7%	6%
Deurne	0%	9%	0%	3%	11%	7%	5%	8%	13%
Edegem	0%	0%	0%	0%	0%	2%			
Hoboken	0%	4%	0%	0%	0%	2%	2%		
Hove	5%	0%	0%	17%	2%	3%		1%	
Lier	0%	0%	0%	0%	0%	11%		1%	
Malle									1%
Mortsel	5%	0%	5%	0%	13%	8%	2%	4%	13%
Ranst								1%	1%
Wilrijk	11%	17%	18%	7%	5%	2%	3%	4%	2%
Wommelgem	0%	0%	0%	0%	0%	2%			1%

Wellicht speelt het gebruik van de runway hierin wel een rol: in september 2023 was runway 11 overheersend in gebruik in tegenstelling tot augustus 2023, dus meer landingen via Antwerpen/Berchem maar ook meer vertrekken richting Boechout/Vremde.

Bij een vertrek richting Antwerpen wordt de binnenstad meer vermeden als de piloot de instructie krijgt van skeyes om via de ring naar het zuidwest af te buigen. Bij een landing dient men in rechte lijn aan te vliegen en kan de binnenstad niet worden vermeden. Een vertrek via runway 11 vermijdt ook Boechout en Vremde wegens de procedure richting zuiden.

### Situatie september 2023



### Situatie augustus 2023



(let op: lichtste kleur duidt op overheersende runway, is dus verschillend tussen augustus en september) (bron: Casper)

### Formulering klachten

Tenslotte willen we ook meegeven dat de formulering van de klachten niet altijd evident is om te beantwoorden. De melders vergeten te vaak dat er effectief mensen zijn die dit bekijken en alles nagaan.

We zijn gelukkig met een team zodat dit bij ons ook wat wordt gespreid.

Verder hebben we een goede samenwerking met skeyes, Tui fly en de verschillende gebruikers van de luchthaven die ons duiding geven bij hetgeen wordt gemeld.

De introductie van de nieuwe Embraers E295 bleef niet onopgemerkt. Deze toestellen hebben een betere prestatie op vlak van geluid en emissies maar er is een nieuw geluid hetgeen daarom ook meer opvalt.

Ook bij andere luchthavens wordt dit opgemerkt, zie hierbij link naar artikel over de nieuwe toestellen van KLM: <https://www.schiphol.nl/nl/schiphol-als-buur/blog/klonk-dat-vliegtuig-nou-als-een-walvis/>

Een van de veelmelders heeft er echter geen oor naar:

Bericht: Wat is jullie idiote communicatie ook alweer? De nieuwe Embraers klinken als walvissen? Hoe achterlijk ben je wel, als je het geluid van een opstijgend vliegtuig vergelijkt met een walvis? Weer te veel gedronken om het onbewuste schuldgevoel te verdringen en verdrinken? Want dat moet er zijn, als je willens nillens belastingsgeld versplit, mensen hun rust bewust verstoort en het klimaat om zeep helpt.

## Overzicht meldingen oktober 2023

### Trafielcijfers

	okt/23	okt/22	Difference	2023	2022	Difference
<b>Movements</b>	3.253	578	462,8%	33.723	37.142	-9,2%
<b>Passengers</b>	31.512	4.836	551,6%	232.952	213.977	8,9%
<b>Cargo/ton</b>	294	40	635,0%	2.017	1.816	11,1%

	okt/23	okt/19	Difference	2023	2019	Difference
<b>Movements</b>	3.253	3.479	-6,5%	33.723	31.300	7,7%
<b>Passengers</b>	31.512	32.033	-1,6%	232.952	265.175	-12,2%
<b>Cargo/ton</b>	294	267	10,1%	2.017	2.308	-12,6%

### Algemeen

Het aantal meldingen is in lijn met de voorbije maanden. Een vergelijking met 2022 kunnen we niet maken aangezien de luchthaven toen deels gesloten was omwille van renovaties aan de runway. Als we vergelijken met 2019, noteren we een toename van 121%.

### Veelmelders

Het aandeel van de veelmelders bleef tevens in lijn met de voorbije maanden. 49% was afkomstig van personen die meer dan 3 meldingen maakte afgelopen maand. De afgelopen maand zagen we tevens een aantal nieuwe melders waarvan ook één persoon een veelmelder is geworden.

Veelmelder	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23	okt/23
Aantal	41	30	61	36	54	41
%	67%	49%	64%	42%	43%	49%

### Overzicht type meldingen

#### Oktober 2023

50,0% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten: dit is de periode tussen 23:00 en 6:59**

- ⇒ 18 meldingen hadden betrekking op de vluchten tussen 06:30 en 06:59.
  - In de meeste gevallen waren deze meldingen afkomstig van dezelfde veelmelders.
  - Het betrof meestal lijnvluchten uitgevoerd door TUI fly.
- ⇒ Er waren ook 2 extensies in september die resulteerde in 20 bijkomende meldingen. Dergelijke extensies blijven uitzonderlijk en hadden voornamelijk te maken met congestie van het luchtruim of de luchthaven van bestemming..

Numm	Extensie - datum	Aankomst	Herkomst	Oorzaak	Aantal meldingen
12	13/10/2023	23:17	Tenerife	Technisch probleem + staking Franse ATC waardoor gans de dag vertraging werd opgelopen.	12
13	14/10/2023	23:31	Antalya	Door congestie op de luchthaven AYT heeft het toestel lang moeten wachten op een slot + 45 minuten taxi tijd	8

- ⇒ Er waren tenslotte twee meldingen van toestellen die na 23:00 een overvlucht hadden gedaan bij de melders. Het betrof in beide gevallen vluchten met bestemming Brussels Airport en hadden bijgevolg geen aankomst of vertrek op de Luchthaven Antwerpen.
- ⇒ Als de luchthaven gesloten is; wordt het luchtruim boven Antwerpen vaak gebruikt voor vluchten van Brussels Airport. Deze melding was dan ook niet ontvankelijk.



27,4% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Een groot deel van de meldingen was afkomstig van veelmelders en betrof overvluchten over de woning en de ondervonden hinder.
- ⇒ Er zijn ook nog steeds een 13-tal meldingen over vluchten tussen 20:30 en 23:00 (deel van de avondperiode tussen 19:00 en 23:00).
- ⇒ Er werd onder deze categorie ook melding gemaakt van het “walvisgeluid” van het nieuwe E295 toestel.

3,6% **Luchthaven faciliteiten en dienstverlening**

- ⇒ Eén van de meldingen had betrekking op het feit dat er geen bevestigingsmail werd verstuurd na het indienen van de melding. Dit wordt nagekeken met de softwareontwikkelaar maar is enige melding hieromtrent, het is niet zeker dat dit niet bij de betrokkene in de spam mailbox terecht is gekomen.
- ⇒ Een andere melding gaat over het wild parkeren in de buurt van de luchthaven (Luchthavenlei). Er staan voertuigen te wachten om passagiers op te halen. De luchthaven sensibiliseert zoveel ze kunnen maar dit is openbare weg en we hebben op dit gedeelte zelf geen bevoegdheid om mensen te verplichten op de “betalende” parking te gaan staan.
- ⇒ Tenslotte was er een melding die handelde over de wachttijd bij de douane na aankomst. Dit wordt verder nagekeken maar de luchthavenexploitant kan niet interfereren met de bevoegdheden van federale politie en douane.

7,1% van de meldingen mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betroffen vooral meldingen van een sterke geurhinder aan de noordzijde van de luchthaven. Er stond op het moment van de melding een zeer sterke wind. Normaal gezien vermengen de geurcomponenten van de verbrande kerosine zich dan makkelijk met de omgevingslucht.

7,1% meldingen mbt **draaiende motoren**

- ⇒ Onder deze categorie werden ook meldingen gemaakt van een overvlucht.
- ⇒ Er werd hier ook melding gemaakt van de walvis geluidssignatuur van de nieuwe E295. Het is een veelmelder die daarover verschillende meldingen heeft gemaakt.

1,2% meldingen mbt **vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ Het betrof een melding over de hinder afkomstig van trainingsvluchten. De melder had de indruk dat er al meer vluchten waren dan de voorbije jaren en dat de hinder is toegenomen. Het aantal bewegingen is de voorbije jaren afgenomen tot 16.000 bewegingen. Bovendien zijn er op dit moment minder trainingen dan in de voorbije jaren uitgevoerd.

3,6% meldingen mbt **helikopter**

- ⇒ Het betrof buitenlandse militaire oefenvluchten van een Chinouk van de Nederlandse Luchtmacht. Dit toestel heeft een aantal trainingen gedaan boven het luchthaventerrein en heeft ook fuel stop uitgevoerd.

## **Locatie meldingen**

Locaties	Melders	Aantal	%
Antwerpen	6	16	19,0%
Berchem	6	19	22,6%
Boechout	14	24	28,6%
Borgerhout	1	1	1,2%
Borsbeek	4	10	11,9%
Deurne	7	9	10,7%
Edegem	1	1	1,2%
Mortsel	2	3	3,6%
Wilrijk	1	1	1,2%
Totaal	42	84	

We zien geen opvallende wijzigingen in vergelijking met de voorgaande maanden. De meeste meldingen blijven komen van Antwerpen, Berchem en Boechout. In deze gemeente bevinden zich dan ook het grootste aantal veelmelders.

### Evolutie locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23	okt/23
Antwerpen	37%	9%	5%	7%	3%	11%	15%	11%	17%	19%
Berchem	16%	30%	27%	23%	30%	20%	23%	17%	29%	23%
Boechout	16%	13%	23%	27%	18%	28%	44%	47%	17%	29%
Borgerhout	0%	4%	0%	0%	0%	0%			2%	1%
Borsbeek	11%	13%	23%	17%	18%	5%	5%	7%	6%	12%
Deurne	0%	9%	0%	3%	11%	7%	5%	8%	13%	11%
Edegem	0%	0%	0%	0%	0%	2%				1%
Hoboken	0%	4%	0%	0%	0%	2%	2%			
Hove	5%	0%	0%	17%	2%	3%		1%	1%	
Lier	0%	0%	0%	0%	0%	11%		1%	1%	
Mortsel	5%	0%	5%	0%	13%	8%	2%	4%	1%	4%
Ranst								1%	13%	
Wilrijk	11%	17%	18%	7%	5%	2%	3%	4%	1%	1%
Wommelgen	0%	0%	0%	0%	0%	2%			2%	



## Overzicht meldingen november 2023

### Trafielcijfers

	nov/23	nov/22	Difference	2023	2022	Difference
Movements	1.693	2.490	-32,0%	35.416	39.632	-10,6%
Passengers	12.520	13.657	-8,3%	245.472	227.634	7,8%
Cargo/ton	108	107	0,9%	2.125	1.923	10,5%

	nov/23	nov/19	Difference	2023	2019	Difference
Movements	1.693	2.719	-37,7%	35.416	34.019	4,1%
Passengers	12.520	20.532	-39,0%	245.472	285.707	-14,1%
Cargo/ton	108	148	-27,0%	2.125	2.455	-13,4%

### Algemeen

We merken op dat het aantal meldingen van de afgelopen maand in overeenstemming is met het aantal van 2022.

### Veelmelders

Het aandeel van veelmelders was beperkter in vergelijking met de voorbij maanden. We hadden slechts 2 personen die meerdere meldingen maakte de afgelopen maand.

Veelmeld	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23	okt/23	nov/23
Aantal	41	30	61	36	54	41	7
%	67%	49%	64%	42%	43%	49%	39%

### Overzicht type meldingen

#### November 2023

38,9% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
  - Er waren een 6-tal meldingen met betrekking tot nachtvluchten.
  - 2 van de meldingen hadden betrekking op vluchten tussen 06u00-06u30. Er waren echter geen vluchten vanop de luchthaven of in transfer die gelinkt konden worden aan deze melding. Deze zijn dus onontvankelijk.
  - Er was tevens 1 extensie op 12/11/2023. De vlucht kwam aan omstreeks 23:01. De betrokken vlucht had een vertraging opgelopen omdat het toestel dat de vlucht moest uitvoeren was aangekomen met een birdstrike. Er moest een ander toestel worden overgevlogen vanuit BRU.

33,3% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Er zijn ook nog steeds een 6-tal meldingen over vluchten tussen 20:30 en 23:00.
- ⇒ Er was tevens een melding vanuit de omgeving van Nijlen. Deze hinder was echter afkomstig van een toestel dat als bestemming Brussels Airport had. Deze melding was bijgevolg onontvankelijk.

5,6% **Luchthaven faciliteiten en dienstverlening**

- ⇒ Deze melding had betrekking op een openstaande melding die nog moest beantwoord worden.

11,1% van de meldingen mbt **geurhinder**

- ⇒ Op het moment van de hinder was een toestel aan het opstarten en was er zeer weinig wind waardoor we vermoeden dat de geurcomponenten langer zijn blijven hangen.
- ⇒ Een tweede melding werd gemaakt op een moment wanneer er geen vluchten waren vanop de luchthaven en er ook geen toestellen aan het proefdraaien waren. De melder wees ook op meer geurhinder de afgelopen weken.

#### 11,1% meldingen mbt **draaiende motoren**

- ⇒ Er werd hier ook melding gemaakt van de walvis geluidssignatuur van de nieuwe E295. Het is een veelmelder die daarover verschillende meldingen heeft gemaakt onder deze categorie en onder de categorie “nachtvluchten”.

#### Locatie

Gemeente	Aantal	Melders	Aandeel %
Berchem	4	3	22,2%
Boechout	2	2	11,1%
Borgerhout	1	1	5,6%
Borsbeek	6	2	33,3%
Deurne	1	1	5,6%
Hove	1	1	5,6%
Nijlen	1	1	5,6%
Wilrijk	2	2	11,1%

We zien voornamelijk een groter aandeel van Borsbeek. Dat komt omdat de veelmelder verantwoordelijk was voor een groot aantal van de meldingen. De melding van Nijlen was niet gegrond. Het aandeel van Boechout was deze maand ook beperkter.

#### Evolutie locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23	okt/23	nov/23
Antwerpen	37%	9%	5%	7%	3%	11%	15%	11%	17%	19%	
Berchem	16%	30%	27%	23%	30%	20%	23%	17%	29%	23%	22%
Boechout	16%	13%	23%	27%	18%	28%	44%	47%	17%	29%	11%
Borgerhout	0%	4%	0%	0%	0%	0%			2%	1%	6%
Borsbeek	11%	13%	23%	17%	18%	5%	5%	7%	6%	12%	33%
Deurne	0%	9%	0%	3%	11%	7%	5%	8%	13%	11%	6%
Edegem	0%	0%	0%	0%	0%	2%				1%	
Hoboken	0%	4%	0%	0%	0%	2%	2%				
Hove	5%	0%	0%	17%	2%	3%		1%	1%		6%
Lier	0%	0%	0%	0%	0%	11%		1%	1%		
Mortsel	5%	0%	5%	0%	13%	8%	2%	4%	1%	4%	
Nijlen											6%
Ranst								1%	13%		
Wilrijk	11%	17%	18%	7%	5%	2%	3%	4%	1%	1%	11%
Wommelgem	0%	0%	0%	0%	0%	2%			2%		

## Overzicht meldingen december 2023

### Trafielcijfers

	dec/23	dec/22	Difference		2023	2022	Difference	
Movements	1.999	2.107	-5,1%		37.415	41.739	-10,4%	
Passengers	14.292	11.883	20,3%		259.764	239.517	8,5%	
Cargo/ton	120	83	44,6%		2.245	2.006	11,9%	

	dec/23	dec/19	Difference		2023	2019	Difference	
Movements	1.999	2.353	-15,0%		37.415	36.372	2,9%	
Passengers	14.292	20.623	-30,7%		259.764	306.330	-15,2%	
Cargo/ton	120	152	-21,1%		2.245	2.607	-13,9%	

### Algemeen

We kunnen vaststellen dat het aantal unieke meldingen in lijn was met de voorbije jaren.

### Veelmelders

Het aandeel van de melders die op regelmatige basis een melding maken steeg iets ten opzichte van de voorbije maanden. Het aantal meldingen per veelmelder lag wel beduidend lager dan de voorbije maanden.

Veelmeld	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23	okt/23	nov/23	dec/23
Aantal	41	30	61	36	54	41	7	15
%	67%	49%	64%	42%	43%	49%	39%	52%

### Overzicht type meldingen

#### December 2023

51.7% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten**

- ⇒ Het betrof vertrekkende vluchten tussen 06:30 en 06:59.
  - Er waren een 8-tal meldingen met betrekking tot nachtvluchten.
- ⇒ Er waren ook 5 meldingen met betrekking tot een extensie.
  - Het toestel werd geconfronteerd met een technisch defect voor vertrek.
  - Er moest een reserve toestel van Brussels Aiport worden overgevlogen waardoor er een vertraging werd opgelopen die niet meer kon ingehaald worden.

17.2% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ De klachten met betrekking tot overvluchten hadden voornamelijk betrekking op vluchten tijdens de daguren.

6.9% van de meldingen mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betrof telkens een koude en mistige dag waardoor geurhinder vaak langer blijft hangen.
- ⇒ Op het moment van de hinder waren er telkens toestellen van business aviation aan het opstarten.

20.7% meldingen mbt **draaiende motoren**

- ⇒ Er kwamen 2 meldingen binnen waarbij de melders hinder ondervonden van het taxiën van propellervliegtuigen langs de startbaan. Opvallend was wel dat één van de meldingen afkomstig was van Boechout. De melder had bijgevolg geen woning in de directe omgeving van de runway en de locatie was eerder op significante afstand van de luchthaven.
- ⇒ De andere meldingen kwamen opnieuw van een veelmelder die nog steeds hinder ondervindt van het “walvisgeluid”.

### 3.4% meldingen mbt vluchten met kleine toestellen

- ⇒ Het betrof een melder die hinder ondervond omwille van verschillende kleine toestellen die aankwamen en vertrokken.
- ⇒ De weersomstandigheden waren op dat moment gunstig wat de laatste maanden niet altijd het geval is geweest.

### Locatie

Gemeente	Aantal	Melders	Aandeel %
Berchem	5	2	17,2%
Boechout	11	9	37,9%
Borsbeek	8	3	27,6%
Deurne	2	2	6,9%
Mortsel	1	1	3,4%
Wilrijk	2	1	6,9%

Het aandeel van Boechout is iets groter deze maand. Dat komt voornamelijk door de extensie. Dit gaf meer meldingen van deze gemeente.

Het aandeel van Borsbeek blijft hoog omdat hier de veelmelder in verband met het walvisgeluid woont. Hij blijft meldingen maken ondanks het feit dat we deze persoon veelvuldig van alle informatie hebben voorzien.

### Evolutie locatie

Locatie	jan/23	feb/23	mrt/23	apr/23	mei/23	jun/23	jul/23	aug/23	sep/23	okt/23	nov/23	dec/23
Antwerpen	37%	9%	5%	7%	3%	11%	15%	11%	17%	19%		
Berchem	16%	30%	27%	23%	30%	20%	23%	17%	29%	23%	22%	17%
Boechout	16%	13%	23%	27%	18%	28%	44%	47%	17%	29%	11%	38%
Borgerhout	0%	4%	0%	0%	0%	0%			2%	1%	6%	
Borsbeek	11%	13%	23%	17%	18%	5%	5%	7%	6%	12%	33%	28%
Deurne	0%	9%	0%	3%	11%	7%	5%	8%	13%	11%	6%	7%
Edegem	0%	0%	0%	0%	0%	2%				1%		
Hoboken	0%	4%	0%	0%	0%	2%	2%					
Hove	5%	0%	0%	17%	2%	3%		1%	1%		6%	
Lier	0%	0%	0%	0%	0%	11%		1%	1%			
Mortsel	5%	0%	5%	0%	13%	8%	2%	4%	1%	4%		3%
Nijlen											6%	
Ranst								1%	13%			
Wilrijk	11%	17%	18%	7%	5%	2%	3%	4%	1%	1%	11%	7%
Wommelgem	0%	0%	0%	0%	0%	2%			2%			

### Beleid

Graag wensen we er opnieuw op te wijzen dat een aantal van de veelmelders een zeer agressief taalgebruik hanteren waar er vaak ook bedreigingen worden geuit ten aanzien van de luchthaven en medewerkers.



## Rapportering klachten

# Luchthaven Oostende-Brugge 2023

### Introductie

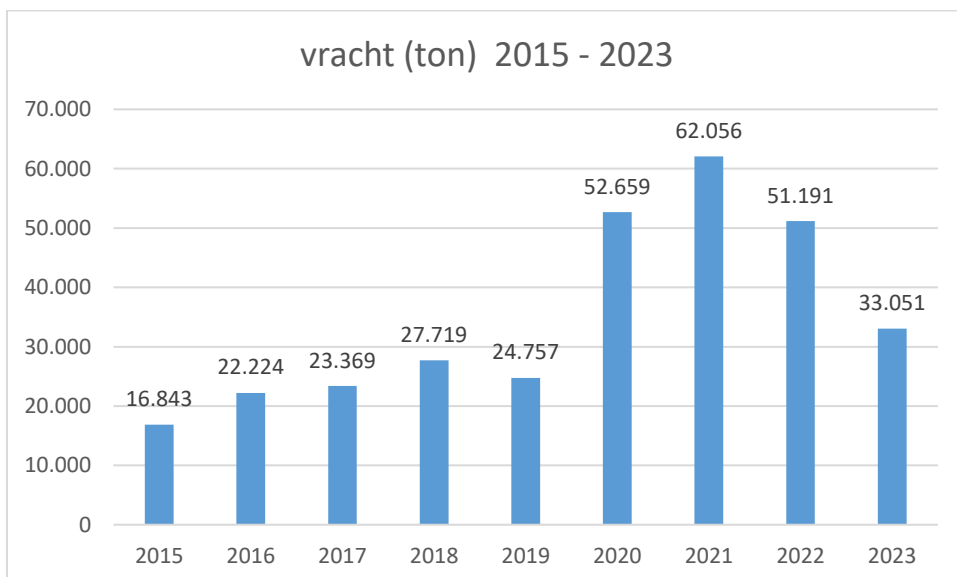
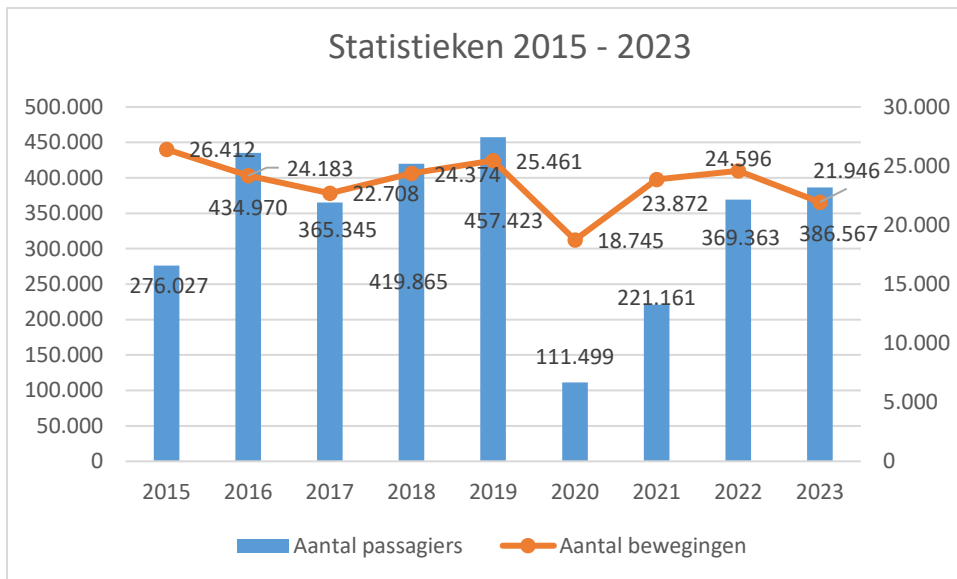
In 2023 verwelkomde de luchthaven 386.387 passagiers. Dat is een lichte stijging met 4.6% in vergelijking met 2022. In 2023 werd Antalya terug toegevoegd aan het vluchtaanbod. Dit gaf een positieve impuls aan de passagierscijfers.

Wat betreft vrachtvervoer rapporteert de luchthaven een vrachtvolume van 33.000 ton, wat aanzienlijk lager is dan 2022 (51.000 ton). Na enkele bijzonder sterke jaren in het vrachtvervoer, hebben economische ontwikkelingen wereldwijd geleid tot een afname in de vraag naar luchtvracht. Door de toename van het aantal passagiersvluchten werden ook minder vluchten met enkel cargo aan boord uitgevoerd. Deze daling wordt in Oostende nog extra beïnvloed door het plotse vertrek van Qatar Airways Cargo in april 2023.

Ondanks deze verwachte terugval blijft de luchthaven investeren in haar cargo activiteiten. In 2023 werd de gloednieuwe Versluys-cargoloods van 12.000 m<sup>2</sup> opgeleverd, die nieuwe mogelijkheden biedt voor de verdere ontwikkeling van vrachtactiviteiten.

Het afgelopen jaar speelde de luchthaven een belangrijke rol bij het faciliteren van vluchten met hulpgoederen. Vanuit Oostende vertrokken meer dan 20 humanitaire missies naar bestemmingen zoals Turkije, Libië en Gaza. De luchthaven toont hiermee haar betrokkenheid bij internationale hulpinspanningen en stelt haar faciliteiten ter beschikking om snel en efficiënt in te spelen op dringende humanitaire behoeften. Deze samenwerkingen hebben de luchthaven verder gepositioneerd als een belangrijk knooppunt voor noodhulp naar de rest van de wereld.

Het afgelopen jaar heeft de luchthaven ook belangrijke vooruitgang geboekt op het gebied van General Aviation (d.w.z. alle niet-geregelde commerciële burgerluchtvaart, variërend van zakenvluchten tot recreatieve luchtvaart). In 2022 werden twaalf nieuwe loodsen voor General Aviation in gebruik genomen. Tegen eind 2023 was 75% hiervan verkocht of verhuurd. Deze faciliteiten hebben niet alleen de bestaande activiteiten versterkt, maar trekken ook nieuwe spelers aan in de luchtvaartsector. In lijn met onze focus op innovatie is een samenwerking aangegaan met Vives en Drone Dock, waarmee men inspeelt op de groeiende mogelijkheden van drone-technologie en meewerken aan het offshore windenergie project van DIOL.



*Door de impact van de aanslagen op 22 maart 2016 op Brussels Airport stelden we een piek vast voor de maanden maart en april 2016, waarbij de luchthaven 100.000 extra passagiers verwelkomde. Verschillende luchtvaartmaatschappijen, waaronder TUI, hebben in die periode heel wat vluchten vanuit Oostende geopereerd als alternatief voor de luchthaven van Zaventem door de aanslagen. In 2020 heeft de wereldwijde Covid19-epidemie de activiteiten in de luchtvaart sterk beïnvloed waarbij lange tijd passagiersvluchten werden geschorst. Sinds 2021-2022 is een herstel merkbaar. In 2023 zaten we op bijna 85% van het aantal passagiers in 2019.*

## Klachtenregistratie

Klachten dienen via het klachtenregistratiesysteem ingediend te worden. Deze is toegankelijk via de website [www.ostendairport.aero](http://www.ostendairport.aero)

### KLACHTENBEHANDELING



Zoals de meeste internationale luchthavens is de Internationale Luchthaven Oostende-Brugge het volledige jaar 24/7 operationeel. '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 om uw klacht te behandelen. U bent vrij om uw milieuklacht in te dienen bij de toezichthoudende overheid, hiervoor kan u een mail verzenden naar [omgevingsinspectie.wvl@vlaanderen.be](mailto:omgevingsinspectie.wvl@vlaanderen.be)

#### DAKPANSCHADE

In de nabijheid van de luchthaven kan er dakschade optreden, dit is te wijten aan vortex. Een vortex kan beschreven worden als een kleine tornado, die gegenereerd wordt aan het uiteinde van de vleugels tijdens het opstijgen of dalen van een vliegtuig. De ontstane turbulentie achter een overvliegend toestel kan oorzaak zijn van dakschade. Hellende daken met losliggende pannen zijn het meest vatbaar voor wervelschade waarbij dakpannen opgetild worden. Dakpanschade door vortex treedt slechts bij een heel beperkte groep van omwonenden op, namelijk die woningen die in de nabijheid van de luchthaven in het verlengde van de vliegroute gelegen zijn. Bovendien is het zo dat binnen de kustzone van 10 km conform de Belgische norm de dakpannen dienen te worden verankerd ter preventie van stormschade (bouwzone categorie 0) hetgeen ook preventief is tegen vortex.

Hebt u dakschade opgelopen na het overvliegen van een vliegtuig, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de luchthaven. Wij vragen om dit zo snel mogelijk bij de eerste vaststelling te doen. U kan deze aangifte doen via mail naar [info@ostendairport.aero](mailto:info@ostendairport.aero).

De opgelopen schade is heel specifiek waarbij onze inspecteurs kunnen nagaan of de vastgestelde schade te wijten kan zijn aan een vliegtuig. Hoewel de luchtvaartmaatschappijen verantwoordelijk zijn voor deze schade komt de luchthaven in eerste instantie zelf tussen voor herstel van de opgelopen schade. Hiervoor werken wij samen met een dakwerker die hiermee vertrouwd is.

#### INFO VOOR DE OMWONENDEN

**Woont u in de buurt? Bekijk dan zeker onze [buurtinformatie-pagina](#).**

Het is een rubriek die u op de hoogte houdt omtrent luchthavenontwikkelingen, maatregelen aangaande geluid- of geurhinder, trainingsvluchten, kalibratievluchten, werkzaamheden in de buurt en vogelbestrijding. Tenslotte kunt u in deze rubriek de laatste editie van de Luchthavenbuurtkrant downloaden. De luchthaven wil proactief tewerk gaan en opteert daarom voor een open en gestructureerde aanpak naar haar omgeving toe. Communicatie met u, onze buur, is dan ook van vitaal belang. Immers, u hoort bij de omgeving van onze luchthaven. Voor algemene vragen kunt u steeds terecht via [info@ostendairport.aero](mailto:info@ostendairport.aero)

## Klachtenbehandeling – procedure

Bij het indienen van een klacht via het online klachtenregister op de website moet de bezoeker eerst persoonlijke gegevens invullen. Vervolgens wordt er naar de plaats, de datum en het uur van de overlast gevraagd en dient de klager tevens een categorie aan te duiden dat gepaard gaat met zijn klacht. Na het indienen van de klacht ontvangt de bezoeker een bevestigingsmail met een uniek referentienummer.

## Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit

Alvorens een klacht te kunnen indienen, bieden wij informatie betreffende de milieuvergunning van de Luchthaven Oostende-Brugge



*Ostend-Bruges International Airport is als internationale luchthaven 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar geopend.*

*'s Avonds en 's nachts zijn een aantal beperkingen van toepassing inzake geluid en aantal vluchten. Deze werden vastgelegd via de milieuvergunning en in de AIP aan de luchthavengebruikers gecommuniceerd.*

*Verder beschikt de LEM Oostende-Brugge NV over een gecertificeerd ISO14001 milieuzorgsysteem waarbij het gevoerde beleid werd neergeschreven in de milieubeleidsverklaring.*

*Toch kunnen er nog steeds bekommernissen zijn en heeft u nood aan meer gedetailleerde informatie.*

*Voor een informatievraag maakt u gebruik van de link "contacteer ons" op de startpagina van de website.*

*Indien u een klacht wil formuleren, klik dan op onderstaande balk.*

*Om uw klacht te kunnen behandelen, vragen wij u om uw contactgegevens in te vullen. Wij zullen deze gegevens enkel bewaren in het kader van de verdere afhandeling van uw klacht.*

### **Privacy**

Klik hier voor de privacy bepalingen van de klachtenbehandeling.

[Indien u een klacht wenst in te dienen klik hier](#)

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 en Stad Oostende.

### Overlegfora

Regelmatig overleg tussen hierboven genoemde functies

De milieu-overlegcommissie waar de klachten werden behandeld is doorgedaan op 27/4/2023 en 21/12/2023.

## 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 87 klachten ingediend waarvan 4 niet milieu gerelateerd (3 aangaande dienstverlening en 1 aangaande digitale info).

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.

Via de Stad Oostende kregen we in 2023 ook enkele klachten door. De meeste klachten waren reeds door dezelfde melders ingediend via ons klachtenregister waardoor er dus een overlap is. Deze klachten hadden allemaal betrekking op heliverkeer (zie verder). In het totaal aantal klachten worden deze niet meegeteld. We baseren ons finaal enkel op hetgeen via ons digitaal klachtenregister heeft bereikt.

### Klachten dienstverlening en luchthavenfaciliteiten en digitale info

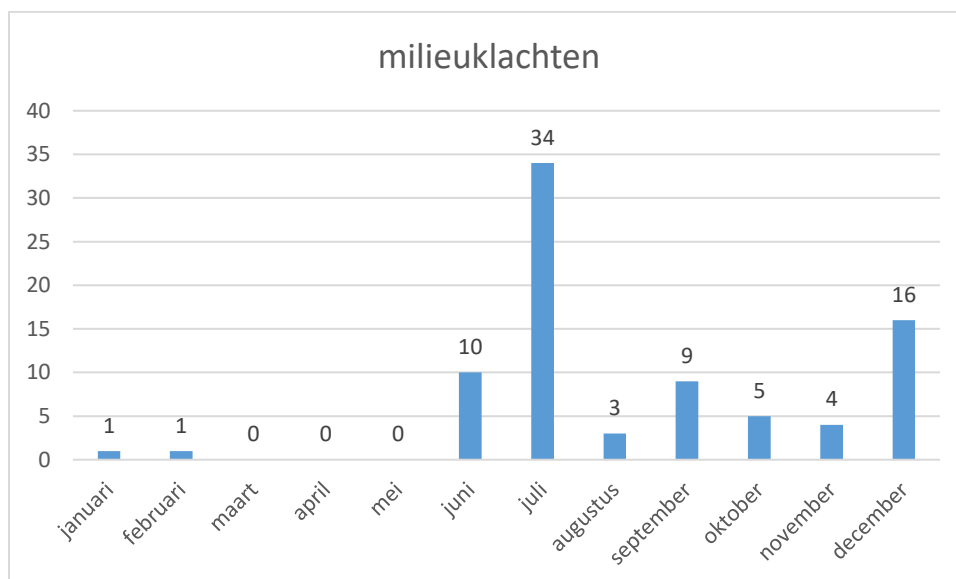
Binnen deze categorie zijn er 4 klachten ingediend in 2023.

Een persoon gaf aan dat de link naar de milieubeleidsverklaring niet werkte, dit werd nagekeken en aangepast. Verder was er iemand die ten val gekomen was en hoewel was afgeraden om alsnog het vliegtuig te nemen nadien aangaf dat ze op bestemming naar ziekenhuis is moeten gaan. Er was ook melding van gestolen goederen uit een valies maar hiervoor werd betrokkene verwezen naar de luchthaven van vertrek. Tenslotte was er een melding omtrent onvriendelijk gedrag bij security check op onze luchthaven. Dit werd verder intern nagekeken en gesensibiliseerd.

### Klachten milieu

Binnen de **categorie milieu** werden er **83 klachten** genoteerd.

De spreiding van de klachten in de tijd is relevant te noteren. Er waren tot 25 juni 2023 slechts 2 milieuklachten ingediend. Vanaf 25 juni zijn de klachten plots sterk toegenomen met als hoofdbekommernis de mogelijke komst van de helihaven van defensie (SAR in Koksijde zou verhuizen). De directe aanleiding zien we in de organisatie van een bewonersoverleg waarbij dit de inwoners van de wijk Raversijde ongerust heeft gemaakt. Dit heeft er dan ook voor gezorgd dat iedere beweging met heli's extra werd gevisieerd. In het bijzondere ging het dan ook over de onderhoudsactiviteiten van NHV (proefdraaien, hooveren), rondvluchten met heli's etc. Ook de komst van enkele militaire helicopters resulteerde in extra klachten. Na analyse bleken deze toestellen ook reeds in maart 2023 langs geweest te zijn alsook in 2022. Toen werden hierover geen klachten geformuleerd.



Tenslotte was er ook een klacht omtrent de aanwezigheid van enkele F16's die tijdens de opendeurdagen in Koksijde als reservetoestellen op onze luchthaven aanwezig waren.

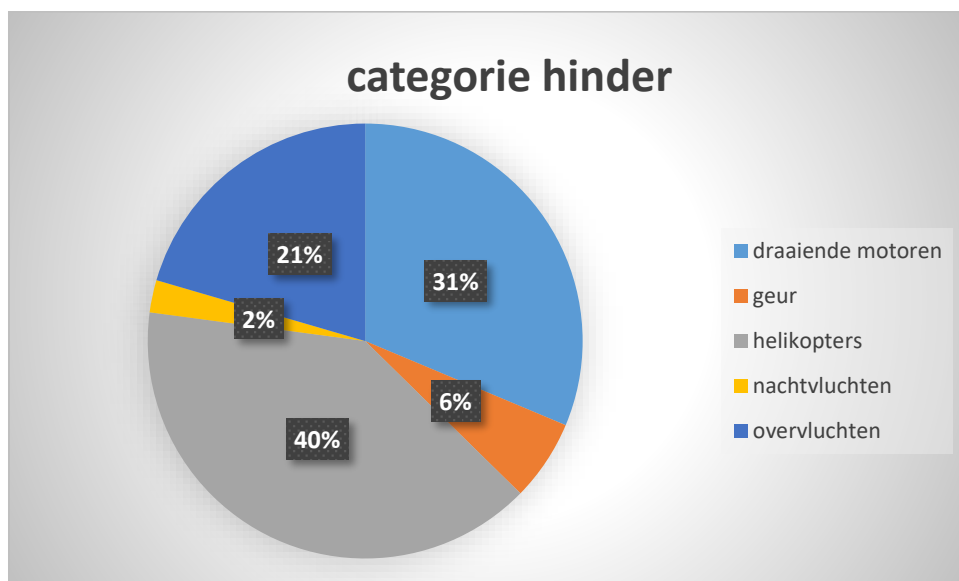
We kregen geen meldingen over trainingen met grote toestellen, wel werden de toeristische rondvluchten met heli's onbedoeld als trainingen waargenomen.

Er waren 5 klachten met betrekking tot geurhinder. Twee klachten konden worden toegeschreven aan het vertrek van een vrachttoestel. Bij één klacht werd verwezen naar een voertuig op de

luchthaven maar na analyse door onze operationele diensten konden we geen specifieke oorzaak aanwijzen (in die periode ook geen enkele vlucht). Tenslotte waren er 2 klachten te vaag in omschrijving om een oorzaak te achterhalen (“reeds lange tijd last van geurhinder”). De 5 klachten werden door 3 omwonenden uit de directe omgeving aangegeven.

Er werden 2 klachten over nachtvluchten doorgegeven waarvan één betrekking had op een landende heli. De andere klacht ging over een zeer drukke nacht waarbij er tussen middernacht en 5u35 9 vertrekkende en landende toestellen waren. Alle toestellen hadden een lage QC (tussen 0,4 en 1,8).

Bijna alle overige klachten (ook deze aangaande draaiende motoren en overvluchten) gingen over helikopterkeer en proefdraaien van heli's. Verder waren er ook wat klachten omtrent het toestel van Frontex dat tijdelijk via de luchthaven Oostende-Brugge heeft geopereerd.



85% van de geformuleerde klachten werden geformuleerd door bewoners van de wijk Raversijde. Overige klachten waren eerder ruimere omgeving en regio Koerswijk.

Er waren ook 2 klachten respectievelijk uit Moorslede (klacht januari 2023) en Laarne (juni 2023) waarbij men aanhaalde dat er om de 5 minuten zwaar vliegverkeer passeerde enerzijds en anderzijds toestellen van Tui Fly hoorbaar waren. In beide gevallen op basis van de vermelde momenten geen link met luchthaven Oostende. Deze klachten beschouwen we als onontvankelijk.

## ▪ **Verbeteracties**

Sinds 2017 communiceren we proactief omtrent trainingen met grote toestellen op de eigen website<sup>a</sup>. Bovendien laat de luchthaven in juli en augustus niet langer trainingen toe met toestellen met MTOW<sup>b</sup> van meer dan 6 ton om de omwonenden en de toeristen te ontzien tijdens de zomermaanden. In 2023 kregen we hierover geen meldingen meer.

De periodieke kalibratievluchten die in opdracht van skeyes worden uitgevoerd, worden eveneens via de vermelde buurtinformatiepagina bekendgemaakt hoewel deze niet tot klachten aanleiding geven.

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 power testen worden eveneens bijgehouden in een register zodat bij eventuele meldingen van hinder de oorzaak kan worden achterhaald. Net zoals in 2021 en 2022 werden betrokken klagers uitgenodigd voor bezoek ter plaatse maar hier ging men 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 extra metingen ook bij haar uit te voeren (juli 2023). Op dit aanbod werd niet ingegaan. Ook aan de actiegroep Wij Raversijde werd aangegeven dat een overleg mogelijk was, maar hierop werd eveneens niet ingegaan.

In overleg met NHV heeft de luchthaven de periode waarin proefdraaimomenten mogelijk zijn afgebakend. Deze kunnen enkel plaats vinden van maandag tot vrijdag tussen 9u en 18u. Op andere momenten is enkel mogelijk om operationele redenen (afleveren heli's, aanwezigheid flightcrew, etc) die door het luchthaveninspectie moeten worden goedgekeurd.

---

<sup>a</sup> <https://www.luchthaven-oostendebrugge.com/buurtinfo/>

<sup>b</sup> MTOW = Maximum Take Off Weight

# **Klachtenrapportering 2023**

## **Autokeuring en Rijbewijsexaminering**

---

Versie: V01.00

Datum: 29 jan 2024

# Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering

---

<b>1</b>	<b>Voorwoord .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Autokeuring.....</b>	<b>4</b>
2.1	De autokeuring in 2023: de kerncijfers.....	4
2.1.1	Personenwagens .....	4
2.1.2	Tweedehandsvoertuigen .....	4
2.1.3	Lichte bedrijfsvoertuigen .....	5
2.1.4	Kampeerauto's.....	6
2.1.5	Zware bedrijfsvoertuigen .....	6
2.1.6	Autobus en autocar.....	7
2.1.7	Aanhangwagens en opleggers .....	7
2.2	Nieuw in 2023: de motorfietskeuring .....	8
2.3	Klachtenrapportering autokeuring 2023 .....	9
2.3.1	Overzicht klachten autokeuring .....	9
2.3.2	Onderwerp van de klachten.....	9
2.3.3	Detailanalyse “niet akkoord met het keuringsresultaat” .....	10
2.3.4	Maatregelen naar aanleiding van de klantenklachten.....	11
2.4	Meldingen van mogelijke misbruiken bij het maken van afspraken.....	15
<b>3</b>	<b>Rijbewijsexamens .....</b>	<b>17</b>
3.1	Overzicht klachten examencentra 2023 .....	17
3.2	Onderwerp van de klachten .....	17
3.3	Detail “niet akkoord met het resultaat van het praktijkexamen” .....	18
3.4	Klantvriendelijkheid.....	19
3.5	Detail “niet akkoord met het resultaat van het theorie-examen. ....	19
3.6	Beroepscommissie.....	19
3.7	Besluit.....	20

## 1 Voorwoord

2023 was voor de sector van de autokeuring en rijbewijs opnieuw een jaar vol uitdagingen. Onze sector voerde maar liefst 3,5 miljoen autokeuringen uit en bijna een half miljoen rijbewijsexamens. Dat kon enkel dankzij de inzet van onze loyale medewerkers op het terrein.

De sector heeft onveranderd ingezet op modernisering, klantenbeleving en digitalisering. Het Actieplan Autokeuring is verder uitgerold en dit steeds met het oog op een verhoogde klantgedrevenheid.

Begin 2023 werd de motorfietskeuring ingevoerd. En sinds mei 2023 aligneren we ons met de Europese regelgeving door het elektronisch uitlezen van het brandstofverbruik van voertuigen.

Voor wat betreft de rijbewijsexaminering werd begin 2023 de 'audiotolk' ingevoerd, begrijp de geautomatiseerde en uniforme vertaling van het theorie-examen. Daarnaast wordt de uitwisseling van de rijbewijsgegevens tussen alle betrokken actoren verder gedigitaliseerd om fraude met papieren documenten te voorkomen.

GOCA Vlaanderen en de ondernemingen van de sector zijn vastberaden om verder invulling te blijven geven aan een maatschappelijk verantwoorde mobiliteit en rijveiligheid.

Lessen trekken uit het verleden...

Dit globaal klachtenrapport verzamelt de klachten van alle erkende ondernemingen voor autokeuring en examinering voor het rijbewijs, waardoor de sector een beter inzicht krijgt in de ervaringen en de verwachtingen van de klant. Verdere analyse van deze klachten stelt ons in staat om zwakke punten in onze organisatie op het vlak van kwaliteit van de dienstverlening of klanttevredenheid te identificeren en aan te pakken.

## 2 Autokeuring

### 2.1 De autokeuring in 2023: de kerncijfers

In 2023 werden in de 43 keuringscentra verspreid over het Vlaamse grondgebied 3.525.684 volledige keuringen uitgevoerd.

#### 2.1.1 Personenwagens

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2023	
Aantal volledige keuringen	2.152.414	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	1.793.433	83,3%
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	17.224	0,8%
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	315.498	14,7%
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	24.236	1,1%

Top 10 van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

1. DIMLICHTKOPLAMPEN: afstelling van een dimlichtkoplamp niet binnen de vereiste grenswaarden
2. STOPLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
3. BANDEN : diepte van het bandprofiel niet in overeenstemming met de vereisten
4. BREEDTELICHTEN: licht is defect of ontbreekt
5. BANDEN : koord zichtbaar of beschadigd
6. OVERLAST: UITLAATEMISSIES (COMPRESSIEONTSTEKING): opaciteit overschrijdt de reglementaire waarden
7. BANDEN : niet in overeenstemming met de vereisten : montage
8. OVERLAST: vloeistoflek
9. OVERLAST: UITLAATEMISSIES (ELEKTRISCHE ONTSTEKING): CO-waarden buiten afstellingscriteria
10. Dempingsverschil (faseverschuiving) tussen links en rechts op vooras is te groot

#### 2.1.2 Tweedehandsvoertuigen

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2023	
Aantal volledige keuringen	458.690	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	351.960	76,7%
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	26.455	5,8%
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	73.822	16,1%
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	6.452	1,4%



## Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering

Top 10 van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

1. DIMLICHTKOPLAMPEN: afstelling van een dimlichtkoplamp niet binnen de vereiste grenswaarden
2. BANDEN : niet in overeenstemming met de vereisten : montage
3. STOPLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
4. BREEDTELICHTEN: licht is defect of ontbreekt
5. OVERLAST: UITLAATEMISSIES (ELEKTRISCHE ONTSTEKING): CO-waarden buiten afstellingscriteria
6. OVERLAST: vloeistoflek
7. BANDEN : diepte van het bandprofiel niet in overeenstemming met de vereisten
8. UITLAATEMISSIES (ELEKTRISCHE ONTSTEKING):  
lambdawaarde buiten afstellingscriteria  $1 \pm 0,03$  of niet overeenkomstig specificaties fabrikant
9. RUITENSPROEIERS VOORRUIT: werken niet of ontbreken
10. BANDEN : koord zichtbaar of beschadigd

### 2.1.3 Lichte bedrijfsvoertuigen

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2023	
Aantal volledige keuringen	513.884	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	409.338	79,7%
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	4.419	0,9%
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	92.277	18%
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	6.210	1,2%

Top 10 van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

1. DIMLICHTKOPLAMPEN: afstelling van een dimlichtkoplamp niet binnen de vereiste grenswaarden
2. STOPLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
3. BANDEN : diepte van het bandprofiel niet in overeenstemming met de vereisten
4. BREEDTELICHTEN: licht is defect of ontbreekt
5. RUITENSPROEIERS VOORRUIT: werken niet of ontbreken
6. ASSEN : OPHANGINGSGEWRICHTEN : belangrijke speling fuseepen en/of bussen
7. STAAT VAN DE RUITEN: voorruit (binnen schoonmaakgebied ruitenwissers) of voorste zijruit is beschadigd of verkleurd
8. PARKEERREM : rem werkt niet aan één kant of het voertuig wijkt te veel van een rechte lijn af
9. Dempingsverschil (faseverschuiving) tussen links en rechts op vooras is te groot
10. OVERLAST: vloeistoflek

## Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering

### 2.1.4 Kampeerauto's

Aantal groene en rode keuringsbewijzen

	2023	
Aantal volledige keuringen	54.353	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	45.555	83,8%
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	1.125	2,1%
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	6.898	12,7%
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	560	1,0 %

Top 10 van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

1. DIMLICHTKOPLAMPEN: afstelling van een dimlichtkoplamp niet binnen de vereiste grenswaarden
2. ZIJMARKERINGSLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
3. STOPLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
4. BEDRIJFSREM : verschil van meer dan 30% tot 50 % tussen remkrachten van eenzelfde as
5. RUITENSPROEIERS VOORRUIT: werken niet of ontbreken
6. MISTACHERLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
7. OVERLAST: vloeistoflek
8. MARKERINGSLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
9. DIMLICHTKOPLAMPEN: licht is defect of ontbreekt
10. PARKEERREM : onvoldoende remdoelmatigheid

### 2.1.5 Zware bedrijfsvoertuigen

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2023	
Aantal volledige keuringen	98.186	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	74.355	75,7%
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	1.717	1,7%
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	19.178	19,5%
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	1.902	1,9%

Top 10 van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

1. DIMLICHTKOPLAMPEN: afstelling van een dimlichtkoplamp niet binnen de vereiste grenswaarden
2. Controleplaatje snelheidsbegrenzer is verlopen
3. Installatieplaatje van tachograaf is verlopen
4. STUURINRICHTING : STUURGEWRICHTEN : belangrijke speling
5. ZIJMARKERINGSLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
6. BEDRIJFSREM : verschil van meer dan 50 % tussen remkrachten van eenzelfde as
7. BEDRIJFSREM : verschil van meer dan 30% tot 50 % tussen remkrachten van eenzelfde as
8. BANDEN : diepte van het bandprofiel niet in overeenstemming met de vereisten

## Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering

- BEDRIJFSREM : Levert niet minstens de minimale remdoelmatigheid op
- OVERLAST: vloeistoflek

### 2.1.6 Autobus en autocar

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2023	
Aantal volledige keuringen	17.744	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	14.692	82,8%
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	168	0,9%
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	2.348	13,2%
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	297	1,7%

Top 10 van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

- DIMLICHTKOPLAMPEN: afstelling van een dimlichtkoplamp niet binnen de vereiste grenswaarden
- BEDRIJFSREM : verschil van meer dan 30% tot 50 % tussen remkrachten van eenzelfde as
- BEDRIJFSREM : verschil van meer dan 50 % tussen remkrachten van eenzelfde as
- Controleplaatje snelheidsbegrenzer is verlopen
- STUURINRICHTING : STUURGEWRICHTEN : belangrijke speling
- Installatieplaatje van tachograaf is verlopen
- ZIJMARKERINGSLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
- OVERLAST: vloeistoflek
- BANDEN : diepte van het bandprofiel niet in overeenstemming met de vereisten
- STAAT VAN DE RUITEN: voorruit (binnen schoonmaakgebied ruitenwissers) of voorste zijruit is beschadigd of verkleurd

### 2.1.7 Aanhangwagens en opleggers

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2023	
Aantal volledige keuringen	226.530	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	187.960	83%
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	2.429	1,1%
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	24.593	10,9%
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	11.055	4,9%

Top 10 van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

- OPLOOPREM : verschil van meer dan 50 % tussen remkrachten van eenzelfde as bij maximale remkracht
- BEDRIJFSREM : verschil van meer dan 50 % tussen remkrachten van eenzelfde as
- MISTACHTERLICHTEN: licht is defect of ontbreekt
- OPLOOPREM : abnormale slag
- STOPLICHTEN: licht is defect of ontbreekt

## Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering

---

6. BANDEN : diepte van het bandprofiel niet in overeenstemming met de vereisten
7. BREEDTELICHTEN: licht is defect of ontbreekt
8. CHASSIS VERBONDEN DELEN : KOPPELINGSINRICHTING TREKKER - AANHANGWAGEN (Koppelingsinrichting mag niet meer gebruikt worden) : onderdeel vertoont belangrijke slijtage.
9. BEDRIJFSREM : Levert niet minstens de minimale remdoelmatigheid op
10. ZIJRETROREFLECTOR: ontbreekt

### 2.2 Nieuw in 2023: de motorfietskeuring

Op 1 januari 2023 heeft Vlaanderen de motorfietskeuring ingevoerd, meer specifiek voor motorfietsen boven de 125 cc voor de tweedehandsverkoop en na een ongeval. Motorfietsen worden dus niet standaard onderworpen aan een periodieke keuring. De motorfietsen worden technisch gekeurd op hun veiligheid, milieu- en geluidsimpact.

#### Tweedehandskeuring motorfietsen: kerncijfers

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2023	
Aantal volledige keuringen	23.368	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	17.813	76,2%
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	1.272	5,4%
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	4.081	17,5%
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	202	0,9%

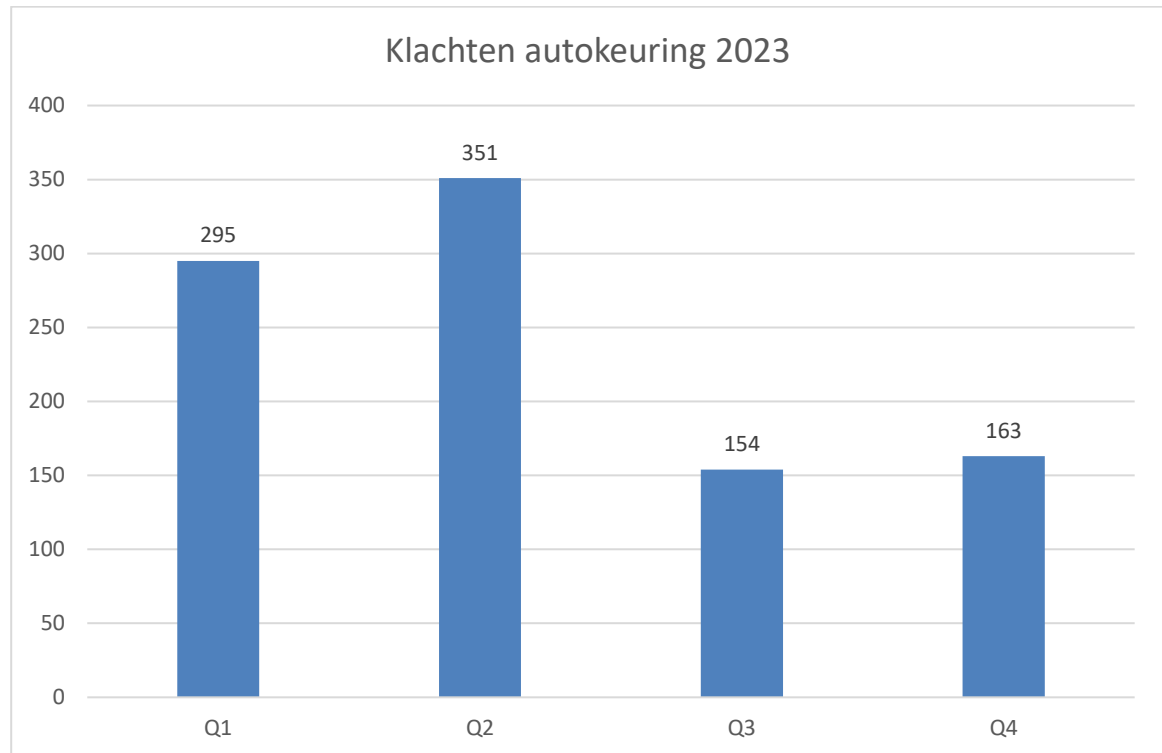
Top 10 van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

1. Dimlicht is slecht afgesteld
2. Achterretroreflector is beschadigd of ontbreekt
3. Gasemissies overschrijden toegelaten niveaus
4. Achterkentekenplaatverlichting is defect of ontbreekt
5. Profieldiepte van band is minder dan 1,6 mm
6. Schakeling van stoplicht werkt niet goed
7. Alle stoplichten zijn defect of ontbreken
8. Geluid overschrijdt toegelaten niveaus
9. Richtingaanwijzer is defect of ontbreekt
10. Richtingaanwijzer heeft geen E- of e-markering

### 2.3 Klachtenrapportering autokeuring 2023

#### 2.3.1 Overzicht klachten autokeuring

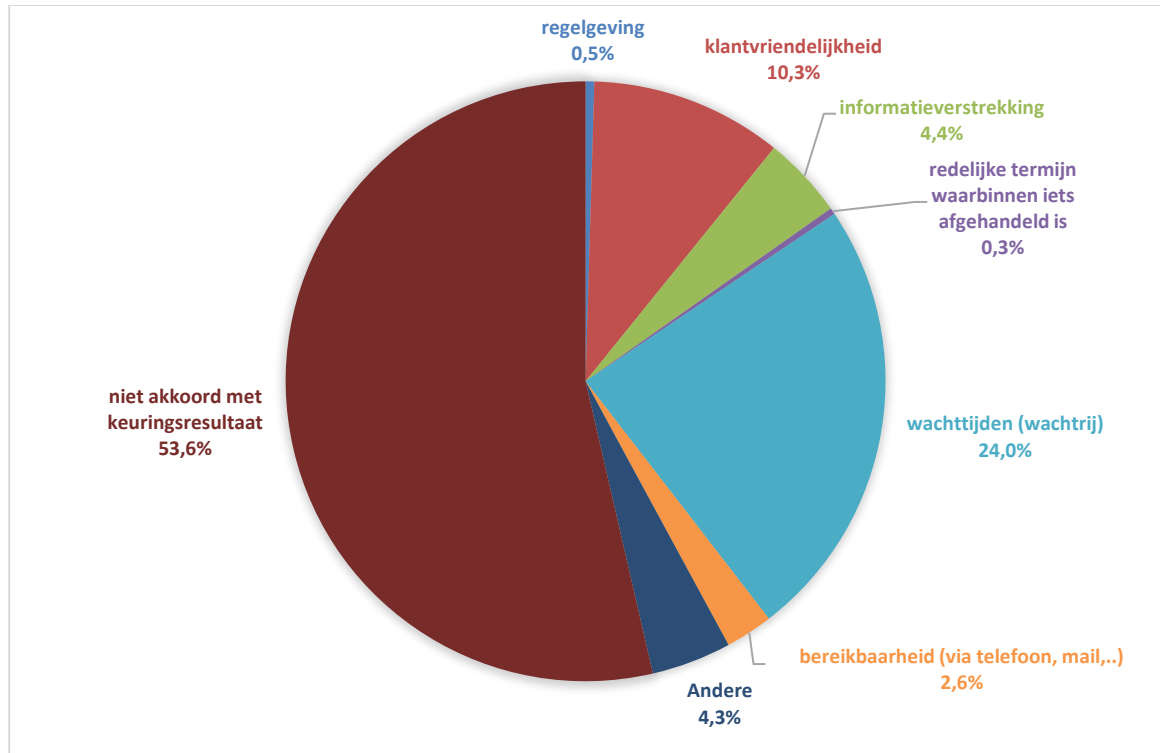
Onderstaand overzicht betreft alle klachten die de 6 erkende ondernemingen op kwartaalbasis hebben ontvangen in de periode van 1 januari 2023 tot en met eind december 2023. In 2023 werden 963 klachten ontvangen.



#### 2.3.2 Onderwerp van de klachten

De belangrijkste oorzaken van klachten zijn:

- 1) De klant gaat niet akkoord met het resultaat van de keuring: 54 %
- 2) De klant vindt de wachttijden/wachtrijen te lang: 24 %
- 3) De klant klaagt over de klantvriendelijkheid in de keuringscentra: 10%
- 4) De informatieverstrekking worden ontoereikend geacht: 4%
- 5) De keuringscentra zijn onvoldoende of moeilijk bereikbaar via mail, telefoon...: 3 %



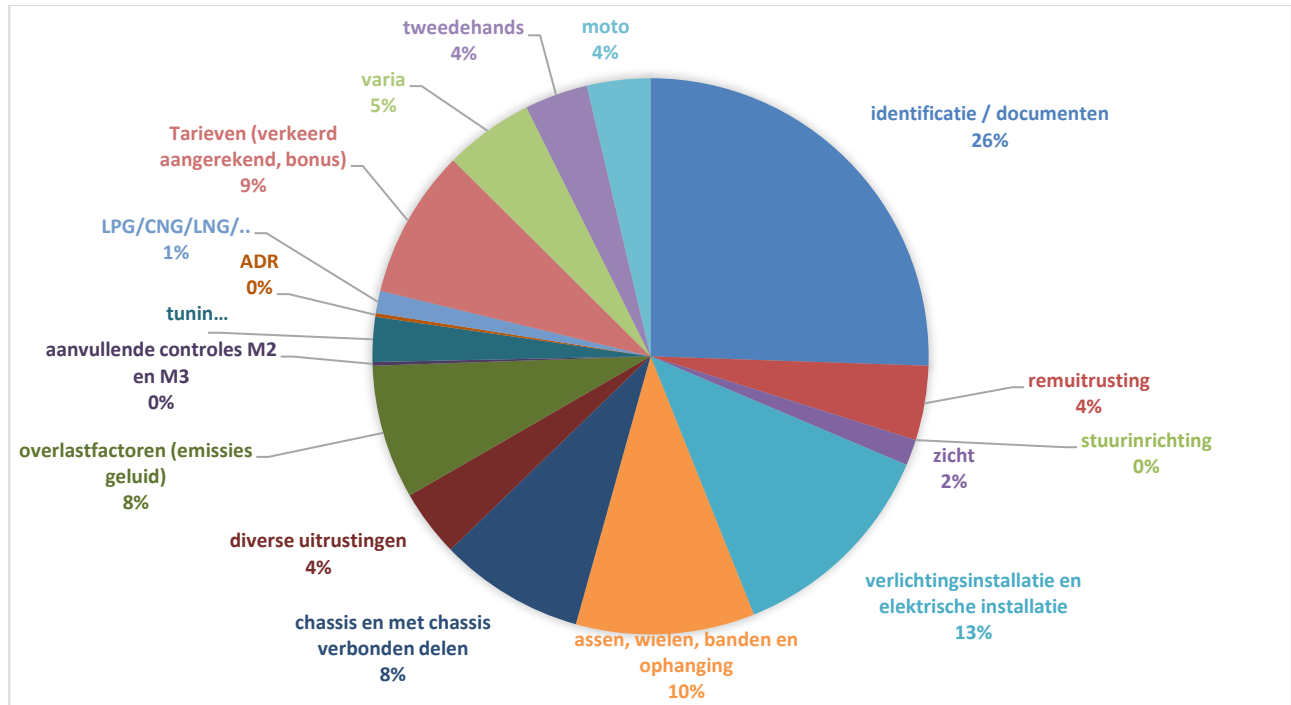
Figuur 1: Overzicht per type klacht

### 2.3.3 Detailanalyse “niet akkoord met het keuringsresultaat”

Meer dan de helft van alle klachten (54 %) betreft klanten die niet akkoord gaan met het keuringsresultaat na een afkeur. Worden deze klachten verder geanalyseerd dan zien we onderstaande indeling:

1. De klant gaat niet akkoord met de afkeur met betrekking tot de **identificatie en documenten van het voertuig**, 26 %
2. De klant formuleert klachten met betrekking tot de keuring van **lichten en elektrische installaties**, 13 %
3. De klant gaat niet akkoord met de keuring met betrekking tot de **assen, wielen, banden en ophanging**, 10 %
4. De klant gaat niet akkoord met de keuring met betrekking tot de overlastfactoren (emissies, geluid), 9 %

Ook al behoren de klachten met betrekking tot de **motorfietskeuring** niet tot de meest voorkomende klachten, toch is het belangrijk om ook deze klachten van nabij te onderzoeken. Het aantal motorfietskeuringen is ten opzichte van alle andere keuringen relatief klein waardoor er proportioneel gezien meer klachten over de nieuwe motorfietskeuring worden geformuleerd.



Figuur 2: Detailoverzicht “niet akkoord met keuringsresultaat”

### 2.3.4 Maatregelen naar aanleiding van de klantenklachten

#### 2.3.4.1 Maatregelen om de klachten waarbij de klant niet akkoord gaat met het keuringsresultaat te verminderen

Klanten uiten hun ongenoegen wanneer zij vinden dat hun voertuig onterecht is afgekeurd. In veel gevallen blijkt dat de regelgeving onvoldoende of niet gekend is bij de klant. Daarenboven vinden de klanten de regelgeving relatief complex. Meestal is het voldoende om de klanten bijkomende uitleg te verschaffen. Daaruit blijkt duidelijk dat de klant gebaat is bij meer communicatie over de regelgeving. Om die reden heeft de sector de volgende initiatieven genomen om meer en duidelijk te communiceren met de klant.

- **Vereenvoudiging keuringshandboeken**  
De instructies voor de auto- en motorfietskeuring worden meer en meer gecentraliseerd in één handboek dat bovendien digitaal ter beschikking wordt gesteld. Daarbij wordt ernaar gestreefd om de regelgeving “heerlijk helder” te beschrijven.
- **Sensibiliseren van de klant** voorafgaand aan de keuring:
  - o Uit de analyse bleek dat twee thema’s zeer hoog scoorden. Daarom heeft de sector in 2023 twee animatievideo’s uitgebracht over deze twee veel voorkomende klachtenonderwerpen, met name de fijnstofmeting met de deeltjesteller en de afstelling van de lichten. Deze video’s werden via de informatieschermen in de keuringscentra,

## Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering

---

de websites van de erkende ondernemingen en de sociale media verspreid.

### Animatievideo: afstelling van de lichten



[Hoe de koplampen van mijn auto afstellen - ondertiteld \(youtube.com\)](#)

### Animatievideo: roetfiltertest



[Nieuwe fijnstofmeting bij de autokeuring - ondertiteld - YouTube](#)

- In samenwerking met Kijk Uit werd ook een sensibiliseringsfilm gemaakt over het verloop van de motorfietskeuring.
- Nieuwe of aangepaste regelgeving wordt ruim (minstens één maand) op voorhand gecommuniceerd. Dit moet de klanten in staat stellen om de keuring goed voor te bereiden.



- Met betrekking tot de klachten over de identificatie en documenten van het voertuig zijn meerdere initiatieven genomen:
  - Met het oog op een zo helder en transparant mogelijke communicatie over de keuringsmodaliteiten zijn we gestart met de herziening van de inhoud van de groene herinneringskaart.
  - Het vorig keuringsbewijs dient niet meer te worden voorgelegd voor de start van de nieuwe keuring.
  - Een ontbrekend kentekenbewijs of gelijkvormigheidsattest geeft niet noodzakelijk aanleiding tot een herkeuring.
  - De modaliteiten om een tweedehandsvoertuig voor te rijden werden versoepeld.

### 2.3.4.2 Maatregelen om de wachttijden/wachtrijen terug te dringen

De klanten geven een duidelijk signaal dat zij de wachttijden en wachtrijen in de keuringscentra (te) lang vinden. Dit punt dient dan ook prioritair te worden aangepakt. De oplossing van deze problematiek is niet eenvoudig en vraagt een aanpak op verschillende fronten:

- Klanten **sensibiliseren en beter informeren** om keuringen in te plannen:
  - Het vroeger versturen van de papieren groene herinneringskaart.  
De uitnodigingen voor de autokeuring worden sinds 2023 enkele weken vroeger verstuurd waardoor de klanten meer tijd krijgen om hun bezoek bij de autokeuring in te plannen. In 2024 wordt dit plan verder uitgewerkt. Het streefdoel is hier om de klanten twee maanden op voorhand een herinneringsuitnodiging te sturen.
  - Het versturen van digitale uitnodigingen via EBOX en Mijn Burgerprofiel.  
Het project om naast de papieren herinneringskaart ook een digitale herinnering te versturen werd in 2023 afgerond. Alle klanten krijgen nu een digitale uitnodiging toegestuurd via EBOX of Mijn Burgerprofiel.
- **Druktebarometer**  
Sommige klanten kiezen ervoor om hun wagen zonder afspraak voor te rijden. Via de online druktebarometer krijgt de klant meer informatie over de drukte in de keuringscentra en kunnen ze hun bezoek aan de keuring beter voorbereiden.  
[Keuringscentra | GOCA Vlaanderen](#)
- **Uniform afsprakenplatform** voor keuring op afspraak  
De sector creëerde met het portaal [www.autokeuring.be](http://www.autokeuring.be) alvast een unieke toegangspoort tot de 43 keuringscentra in Vlaanderen. De klant kan van daaruit snel doorklikken op het keuringscentrum naar keuze en een afspraak

## Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering

---

maken. Wij willen nog een stap verder gaan met een overkoepelende legger boven de afsprakensystemen van de verschillende ondernemingen. Dit uniform afsprakenplatform is operationeel sinds begin 2024.

- **Aanwerven van 100 extra medewerkers** in de autokeuring  
De voortdurende aanwerving van nieuwe inspecteurs moet ervoor zorgen dat de keuringsactiviteiten vlot kunnen blijven verlopen. Dat neemt niet weg dat de keuringsondernemingen bij de invulling van hun vacatures -net als andere sectoren- geconfronteerd worden met de krapte op de arbeidsmarkt voor technische profielen. De doelstelling was om in 2023 100 nieuwe medewerkers aan te werven. De teller bereikte eind december 81 extra medewerkers. Dit betekent dat de autokeuring ook in 2024 de inspanningen om nieuwe medewerkers aan te werven verder zal zetten.
- **Uitbreiden van het aantal sites voor keuring op verplaatsing**  
In 2023 werden opnieuw 7 nieuwe keuringslijnen op verplaatsing in gebruik genomen. Deze zorgen ervoor dat professionele klanten met een groot volume aan te keuren wagens beter en sneller bediend kunnen worden. De keuringslijnen op verplaatsing zorgen bovendien voor minder aanbiedingen bij de keuringscentra zelf én een besparing van tijd en aantal voertuigkilometers van en naar de keuringscentra.  
De sector is bovendien nog steeds vragende partij om het project de keuring op verplaatsing, dat momenteel enkel van toepassing is op bedrijfsvoertuigen en bussen, uit te breiden naar personenwagens en lichte bedrijfsvoertuigen.

	Aantal KOV keuringen
2021	18.557
2022	22.914
2023	26.530

### 2.3.4.3 Maatregelen om de klantvriendelijkheid te verhogen

Nogal wat klanten klagen over het gebrek aan klantvriendelijkheid in de keuringscentra. In dit kader werden de volgende initiatieven genomen:

- Periodieke opleiding en bijscholing rond “soft skills”.  
Deze opleiding legt de focus op de betekenis van klantvriendelijkheid. Klantvriendelijkheid gaat niet over grote gebaren, maar is terug te vinden in de kleine dingen. Het gaat om de beleving van de klant. De rol van de inspecteur is op dit gebied enorm belangrijk. Zij kunnen met behulp van hun houding en gedrag écht het verschil maken wanneer het gaat om klantvriendelijkheid.

- Systematisch informeren van klanten na de keuring  
Klanten vinden het zeer vervelend wanneer er na de keuring onvoldoende of niet wordt gecommuniceerd over het keuringsresultaat. De inspecteurs van de autokeuring dienen er zich bewust van te zijn dat zij de nodige mondelinge informatie aan de klant moeten geven.
- Meetresultaten van de keuring op een digitale manier ter beschikking stellen van de klant.  
Naast de mondelinge feedback, worden sinds dit jaar nu ook de meetresultaten van de deeltjesteller en de lichtmeter op het keuringsbewijs vermeld. Deze bijkomende en objectieve informatie zorgt ervoor dat naast de klant nu ook de herstellende extra informatie krijgen over de technische staat van het voertuig.

### **2.3.4.4 Maatregelen om klachten over de motorfietskeuring te vermijden**

De opstart van de nieuwe motorfietskeuring had heel wat voeten in de aarde. Telkens wanneer een nieuwe keuring wordt opgestart, moet er een leer- en verbeteringsproces worden doorlopen. Dit was voor de motorfietskeuring niet anders, niet alleen voor de inspecteurs maar ook voor de (professionele) klanten was het aanpassen. Tijdens de opstartfase is er regelmatig gecommuniceerd naar de betrokken beroepsfederaties. Daarbij werd nuttige informatie en feedback over de motorfietskeuring gegeven zodanig dat het keuringstraject beter kon worden voorbereid en de keuring vlotter kon verlopen. Ook in 2024 staan nog soortgelijke informatiesessies ingepland.

## **2.4 Meldingen van mogelijke misbruiken bij het maken van afspraken**

In juni 2023 verscheen in HLN een artikel over mogelijke misbruiken bij het maken van afspraken door een medewerker van een keuringscentrum.

Het verzekeren van een objectieve en onafhankelijke dienstverlening (inclusief het bewaken van de integriteit van onze organisatie en medewerkers) is een prioritaire doelstelling, in eerste instantie wat betreft het keuren van voertuigen zelf maar ook een eerlijke verdeling/toewijzing van afspraken voor de autokeuring.

De insinuaties over het doorverkopen van afspraken of handel in afspraken door medewerkers van de autokeuring zijn bovendien bijzonder schadelijk voor het imago van de sector en werden uiteraard verder onderzocht.

Tot op heden is er evenwel geen betrokkenheid van medewerkers van de autokeuring vastgesteld. Dit betekent niet dat de situatie niet verder wordt opgevolgd en dat er geen maatregelen worden genomen om dergelijke situaties onmogelijk te maken, te bemoeilijken of te vermijden. Een aantal preventieve en (indien nodig) correctieve maatregelen zijn hiervoor van toepassing.

## Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering

---

Met betrekking tot het zogenaamd doorverkopen van afspraken of handel in afspraken, vindt u hieronder enkele toelichtingen:

- Uitgangspunt van het afsprakensysteem: klantvriendelijk en laagdrempelig wat gebruik voor de klanten betreft. **Alle afspraken door de keuring worden gratis ter beschikking gesteld.**
- Het afsprakensysteem wordt centraal beheerd, opgevolgd en bijgestuurd (geen wijzigingen of manipulaties door lokale medewerkers in de keuringsstations) teneinde een objectieve en uniforme aanpak te kunnen garanderen.
- Voor professionele klanten (handelaars/garagisten die meerdere afspraken/tijdssloten voor een bepaalde periode wensen te bekommen) wordt voorzien in een login-procedure zodat ze op een flexibele wijze kunnen beschikken over een aantal tijdssloten die ze in functie van hun aanbod van voertuigen en planning kunnen gebruiken voor het voorrijden van de voertuigen. Deze klanten zijn gekend/geïdentificeerd in het afsprakensysteem op basis van de handelaarsplaten waarvan zij titularis zijn.
- Bepaalde handelaars bieden diensten aan met betrekking tot de voorbereiding van voertuigen voor de keuring en het voorrijden van deze voertuigen voor de keuring. Wij stellen vast dat hier een grijze zone bestaat en kunnen ons bijgevolg serieuze vragen stellen bij bepaalde handelaars en hun effectieve diensten (verhuren van handelaarsplaten, van en naar de keuring gaan, verkopen van afspraken, ...). De grens tussen deze verschillende diensten is meestal zeer vaag (full service of alleen verhuur nummerplaten of verkopen van afspraken). Zeer waarschijnlijk situeren deze activiteiten zich tevens in bepaalde milieus en bij handelaars die op vlak van sociaalrechtelijke en fiscale verplichtingen 'onder de radar' blijven.

GOCA Vlaanderen en de sector weten dat bepaalde handelaars afspraken bij de autokeuring doorverkopen. Wij trachten dit fenomeen maximaal in te dijken en tegen te gaan. Naar de eigen medewerkers toe geldt een absolute nultolerantie tegen misbruiken. Op het moment dat de betrokkenheid van een medewerker wordt vastgesteld, wordt de samenwerking met onmiddellijke ingang beëindigd en wordt een strafrechtelijke klacht ingediend. Wij zullen dan ook niet nalaten om elke mogelijke strafbare inbreuk op een gepaste wijze aan te pakken en verlenen - zoals in het verleden reeds enkele malen gebeurd is - ook graag onze volledige medewerking aan o.a. sociale of fiscale inspecties.

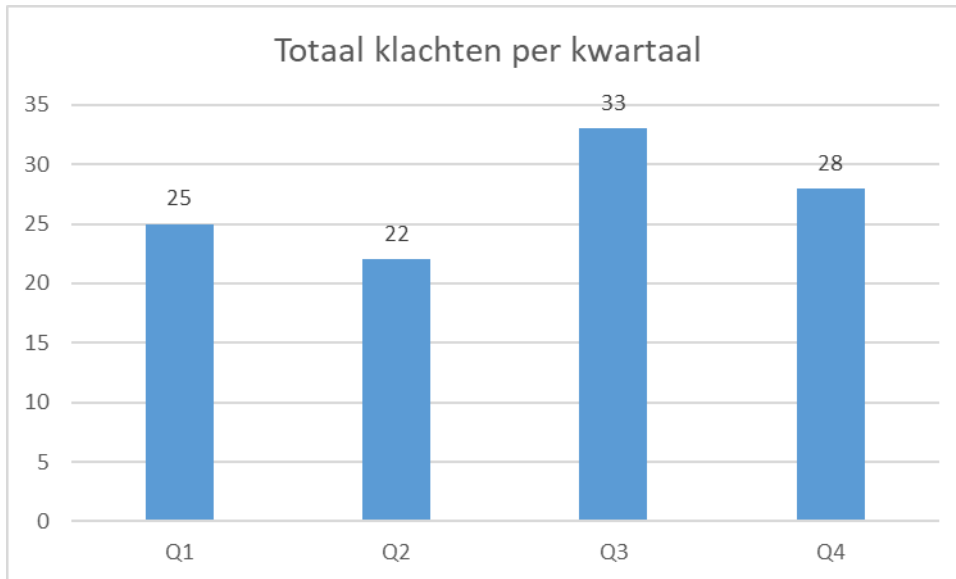
Niettegenstaande het ontbreken van afdwingbare juridische middelen, worden een aantal bijkomende drempels in het afspraaksysteem voorzien:

- Geen login meer zonder facturatie-overeenkomst
- Afspraken/tijdssloten zijn niet meer mogelijk zonder exacte en correcte identificatie van het voertuig (cf. controle van de gegevens in de database DIV)

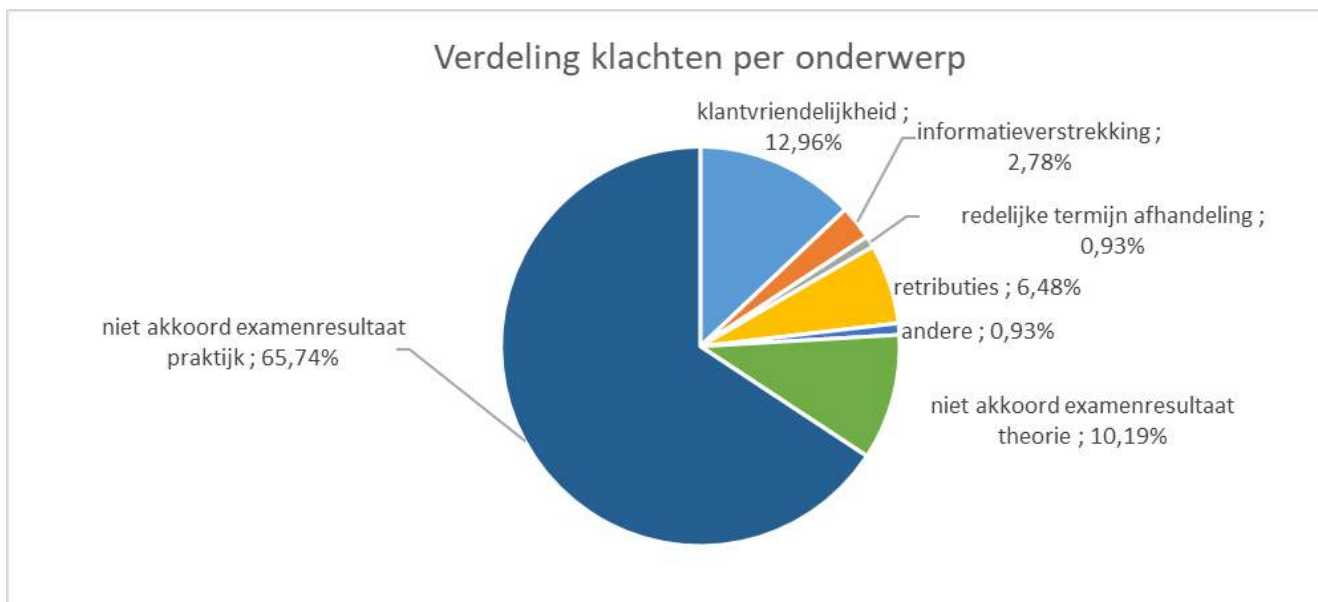
## 3 Rijbewijsexamens

### 3.1 Overzicht klachten examencentra 2023

In 2023 werden 108 klachten ontvangen. Onderstaand overzicht betreft alle klachten die de 6 erkende ondernemingen op kwartaalbasis hebben ontvangen in de periode van 1 januari 2023 tot en met eind december 2023.



### 3.2 Onderwerp van de klachten

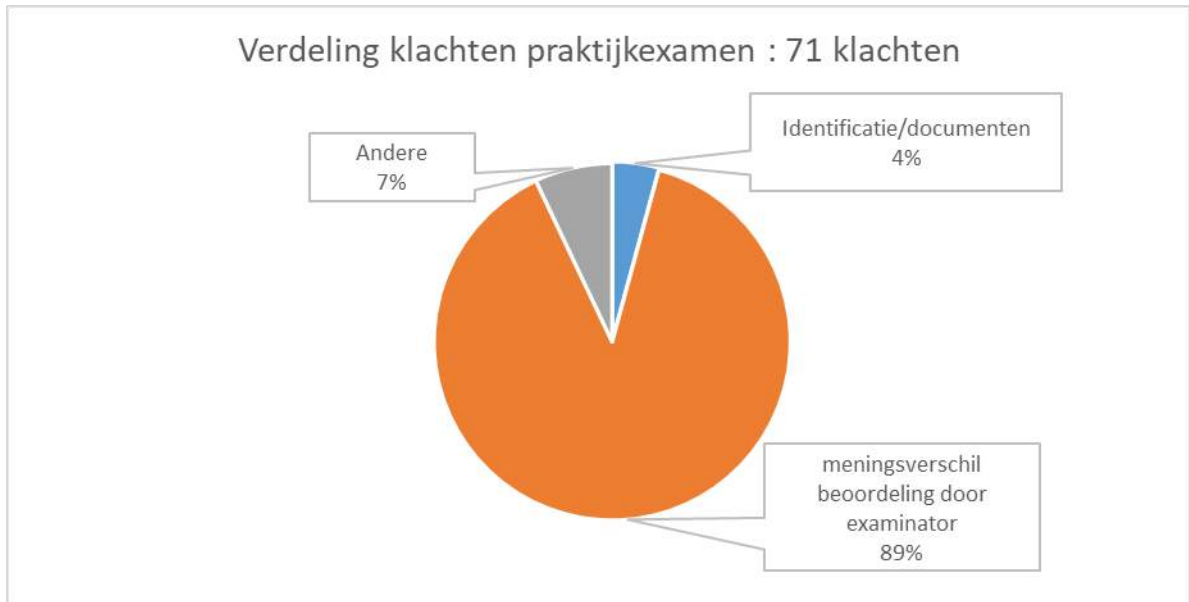


Toelichting:

De belangrijkste oorzaken van klachten zijn:

1. Niet akkoord met het examenresultaat praktijk (71 klachten)
2. Klantvriendelijkheid (14 klachten)
3. Niet akkoord met het examenresultaat theorie (11 klachten)
4. Retributies (7 klachten)

### 3.3 Detail “niet akkoord met het resultaat van het praktijkexamen”



Toelichting:

De belangrijkste oorzaak die aanleiding geeft tot een klacht: “meningsverschil in beoordeling door examiner”.

Kandidaten die niet akkoord gaan met het resultaat, kunnen zich hiervoor wenden tot de beroepscommissie die specifiek in het leven werd geroepen om deze dossiers te behandelen.

Bij klachten met betrekking tot de identificatie van de kandidaat en de beschikbaarheid van de nodige documenten, ligt de oorzaak meestal bij de kandidaat zelf. Dit komt helaas al te vaak voor, waardoor een examen niet kan doorgaan en een andere kandidaat moet wachten.

- Ontbreken ID-kaart of (voorlopig) rijbewijs.
- Ontbreken gegevens begeleider.
- Geen verplichte opleiding gevolgd.

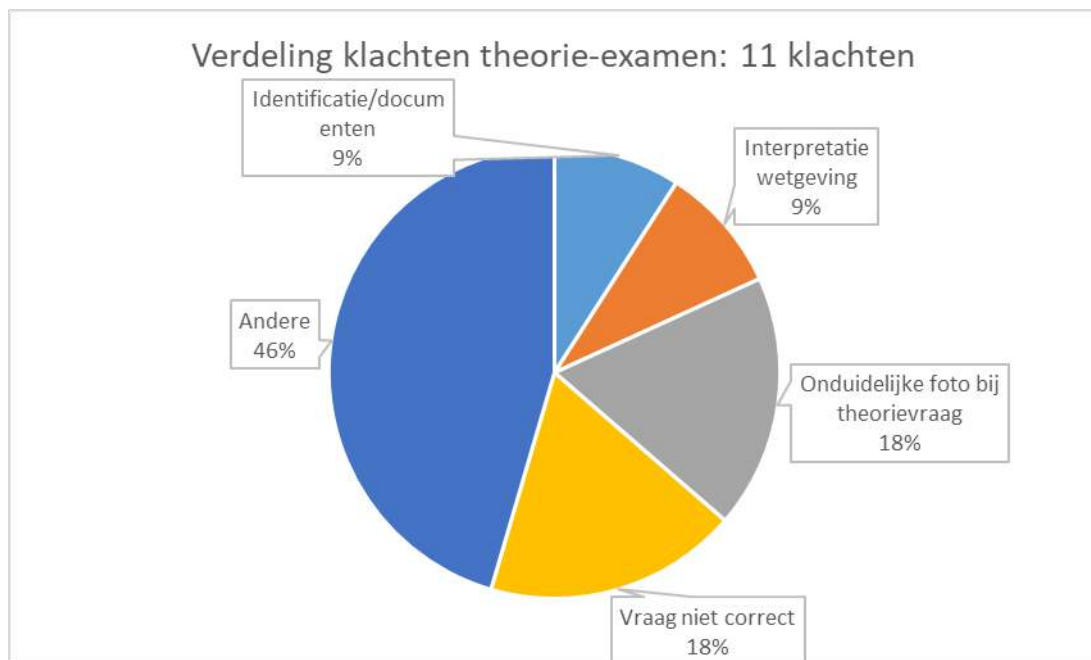
### 3.4 Klantvriendelijkheid.

Ook binnen de examencentra zijn er af en toe klachten m.b.t. klantvriendelijkheid. In dit kader werden net zoals bij autokeuring de volgende initiatieven genomen:

Periodieke opleiding en bijscholing rond “soft skills”.

Deze opleiding legt de focus op de betekenis van klantvriendelijkheid. Klantvriendelijkheid gaat om de beleving van de klant. De rol van de examiner is zeer belangrijk om de stress van de kandidaat bij het examen tot een minimum te beperken.

### 3.5 Detail “niet akkoord met het resultaat van het theorie-examen.



Het aantal klachten m.b.t. het theorie-examen is zeer beperkt. Klachten die te maken hebben met een onduidelijke foto, of een vraag die niet correct zou zijn worden van dichtbij opgevolgd en bij enige twijfel worden deze aangepast waar nodig. Ter informatie: er werden in 2023 281.753 theorie-examens afgelegd (alle categorieën samen) waarvan 230.607 enkel cat. B.

### 3.6 Beroepscommissie

In 2023 werden door 75 kandidaten beroep aangetekend tegen hun examenresultaat. Dit zijn bijna allemaal examens cat. B. In 2023 werden 141.624 praktijkexamens cat. B afgelegd.

Deze beroepscommissies werden allemaal behandeld door het departement Mobiliteit en Openbare werken, waarna de beslissingen werden meegedeeld aan de ondernemingen.

### 3.7 Besluit

Er is weinig diversiteit in de soorten klachten. Het grootste aantal klachten heeft te maken met een meningsverschil tussen kandidaat en examinator, maar hiervoor bestaat een specifieke beroepsprocedure. Uiteraard wordt er blijvend aandacht besteed aan een duidelijke communicatie tussen examinator en kandidaat waarbij ernaar wordt gestreefd om zoveel mogelijk informatie te geven en klachten waar mogelijk te vermijden.



## KWALITEITSRAPPORT VIAPASS 2023

Viapass, de interregionale Entiteit die in naam en voor rekening van de drie gewesten in België de kilometerheffing voor vrachtwagens coördineert, controleert en de centrale communicatie ervoor verzorgt, ging in 2023 haar achtste operationele werkingsjaar in.

Viapass staat in voor een correcte werking en opvolging van het tolsysteem voor vrachtwagens boven 3500 kg. Per werkdag rijden er tot 150.000 vrachtwagens over de wegen van de drie gewesten, goed voor gemiddeld 3,5 miljoen EUR per werkdag aan gehoffen tol. In 2023 bedroeg de geïnde tol 888 M EUR (voor de 3 gewesten samen). De cijfers in dit rapport gelden voor het volledige systeem.

Via de website kunnen alle gebruikers en belanghebbende partijen contact opnemen met Viapass. Er zijn specifieke formulieren voor klachten, feedback, suggesties of vragen. Viapass kan -rechtstreeks- worden bereikt via mail, telefoon, sociale media of webformulier.

Het algemeen e-mailadres is [contact@viapass.be](mailto:contact@viapass.be). In 2023 hebben we via deze mailbox 253 verschillende vragen behandeld: gaande van praktische zaken van de kilometerheffing, tot vragen om meer verduidelijking of mogelijke vrijstelling van de kilometerheffing. Maar ook vragen van gemeenten, bedrijven uit de transportsector of vrachtwagenindustrie over verschillende statistieken om hen te helpen bij hun studies, berekeningen van kostprijzen of toekomstige beslissingen. Deze vragen zijn gekwalificeerd als verzoeken om informatie, niet als klachten, en worden steeds binnen de werkdag beantwoord.

In deze mailbox kreeg Viapass ook vragen of betwistingen over boetes (9 in 2023), deze werden allemaal verder opgevolgd in samenwerking met de verbaliserende overheid.

De mailbox [exemptions@viapass.be](mailto:exemptions@viapass.be) ontvangt bijna uitsluitend vrijstellingsaanvragen. Het is (soms) een complexe procedure vanwege de verschillende Europese voertuig categorieën. Deze aanvragen worden behandeld, binnen de 2 werkdagen, samen met de gewesten die deze voertuigen op de vrijstellingslijst moeten plaatsen.

In de loop van 2020 heeft Viapass een feedbackformulier op haar website gezet om gebruikers nog een bijkomende mogelijkheid te bieden om klachten of ervaringen met hun dienstverleners mee te delen. Op deze manier kon Viapass als coördinerende instantie meteen ingrijpen indien dit nodig was.

In 2023 heeft 3 klachten ontvangen via het feedbackformulier. Deze hadden verband met de teruggave van een OBU. Ze werden alle drie behandeld. Het formulier werd ook enkele keren gebruikt om vragen te stellen over de werking van hun On Board Unit (OBU). De vragen werden even snel behandeld. (Binnen 2 werkdagen)

Doorheen de jaren krijgen we minder vragen en minder klachten. Het systeem is inmiddels goed ingeburgerd en de website bevat zeer veel relevante informatie. Om het aantal vragen te verminderen hebben we in 2024 plannen om de website [www.viapass.be](http://www.viapass.be) te vernieuwen om de informatie nog duidelijker te maken. Viapass zal ook één gecentraliseerde contactmethode invoeren. Niet alleen om de gebruiker nog beter te hulp te staan, maar ook opdat de doorlooptijd van vragen nog kan worden verkort.

Viapass is ook beschikbaar via de telefoon van 8:30 tot 16:30 (maandag tot vrijdag behalve weekends en feestdagen). Het aantal oproepen ligt rechtstreeks voor Viapass ligt op een gemiddelde van 2 per dag. De vragen zijn voornamelijk OBU-gerelateerd. De gebruiker wordt dan vriendelijk doorverwezen naar zijn/haar dienstverlener.

Satelllic, de nationale dienstverlener, bezorgt ons per kwartaal de cijfers omtrent vragen aan de klantendienst. In 2023 hebben ze 74714 telefonische aanvragen beantwoord met een 89,9% positieve gebruikersbeoordeling. Een totaal van 58194 e-mails werd ontvangen. Volgens een survey van 6491 deelnemers heeft Satelllic hierop een 88,34% tevredenheidsratio.

Op datum van 31/01/2024 zijn er geen onbehandelde, onopgeloste of openstaande klachten bekend voor 2023 (noch andere jaren) in het systeem.



# Energie, Water, Omgeving en Wonen

# KLACHTENRAPPORT

Beleidsdomein Omgeving

2023

DEPARTEMENT  
OMGEVING

AGENTSCHAP  
WONEN-VLAANDEREN

Agentschap  
Onroerend  
Erfgoed

VLAAMSE  
LAND  
MAATSCHAPPIJ

VLAAMS  
ENERGIE- &  
KLIMAATAGENTSCHAP

AGENTSCHAP  
NATUUR & BOS

VLAAMSE  
MAATSCHAPPIJ  
VOOR SOCIAAL  
WONEN

VLAAMSE  
MILIEUMAATSCHAPPIJ

inverde 

INSTITUUT  
NATUUR- EN  
BOSONDERZOEK

SAMEN MAKEN WE  
MORGEN MOOIER  
**OVAM**



  
**Aquafin**

# Inhoudstafel

1	Klachtenrapport werkjaar 2023 .....	4
2	Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving.....	5
	<b>2.1 Cijfergegevens .....</b>	<b>5</b>
3	Bespreking per organisatie .....	6
	<b>3.1 Departement Omgeving.....</b>	<b>6</b>
	3.1.1 Cijfergegevens .....	6
	3.1.2 Toelichting .....	6
	3.1.3 Klachtenmanagement .....	16
	<b>3.2 Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen.....</b>	<b>21</b>
	3.2.1 Cijfergegevens .....	21
	3.2.2 Toelichting .....	21
	3.2.3 Klachtenmanagement .....	21
	<b>3.3 Wonen in Vlaanderen .....</b>	<b>23</b>
	3.3.1 Cijfergegevens .....	23
	3.3.2 Toelichting .....	24
	3.3.3 Klachtenmanagement .....	27
	<b>3.4 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij .....</b>	<b>29</b>
	3.4.1 Cijfergegevens .....	29
	3.4.2 Toelichting .....	29
	3.4.3 Klachtenmanagement .....	32
	<b>3.5 Agentschap voor Natuur en Bos .....</b>	<b>34</b>
	3.5.1 Cijfergegevens .....	34
	3.5.2 Toelichting .....	34
	3.5.3 Klachtenmanagement .....	36
	<b>3.6 Agentschap Onroerend Erfgoed .....</b>	<b>38</b>
	3.6.1 Cijfergegevens .....	38
	3.6.2 Toelichting .....	38
	3.6.3 Klachtenmanagement .....	39
	<b>3.7 Vlaamse Landmaatschappij.....</b>	<b>41</b>
	3.7.1 Cijfergegevens .....	41
	3.7.2 Toelichting .....	41
	3.7.3 Klachtenmanagement .....	50

<b>3.8</b>	<b>Vlaamse Milieumaatschappij .....</b>	<b>53</b>
3.8.1	Cijfergegevens .....	53
3.8.2	Toelichting .....	53
3.8.3	Klachtenmanagement .....	54
<b>3.9</b>	<b>Vlaams Energie- en Klimaatagentschap .....</b>	<b>55</b>
3.9.1	Cijfergegevens .....	55
3.9.2	Toelichting .....	55
3.9.3	Klachtenmanagement .....	62
<b>3.10</b>	<b>Aquafin .....</b>	<b>64</b>
3.10.1	Cijfergegevens .....	64
3.10.2	Toelichting .....	64
3.10.3	Klachtenmanagement .....	88
<b>3.11</b>	<b>De Watergroep .....</b>	<b>96</b>
3.11.1	Cijfergegevens .....	96
3.11.2	Toelichting .....	97
3.11.3	Klachtenmanagement .....	112
<b>3.12</b>	<b>Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek.....</b>	<b>114</b>
3.12.1	Cijfergegevens .....	114
3.12.2	Toelichting .....	114
3.12.3	Klachtenmanagement .....	114
<b>3.13</b>	<b>Inverde.....</b>	<b>116</b>
3.13.1	Cijfergegevens .....	116
3.13.2	Toelichting .....	116
3.13.3	Klachtenmanagement .....	118
<b>3.14</b>	<b>MijnVerbouwpremie .....</b>	<b>119</b>
3.14.1	Cijfergegevens .....	119
3.14.2	Toelichting .....	120
3.14.3	Klachtenmanagement .....	123

# 1 Klachtenrapport werkjaar 2023

Voorliggend rapport bevat alle klachtenrapporten van de entiteiten die onder het beleidsdomein Omgeving vallen. Voor het beleidsdomein Omgeving zijn dit in totaal **veertien entiteiten**. Dertien daarvan kwamen ook in het rapport van 2022 aan bod:

- de Vlaamse Milieumaatschappij
- de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
- de Vlaamse Landmaatschappij
- Aquafin
- de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
- Agentschap Wonen in Vlaanderen
- het Instituut voor Natuur en Bosonderzoek
- het Agentschap voor Natuur en Bos
- Inverde
- het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap
- het Agentschap voor Onroerend Erfgoed
- De Watergroep
- het Departement Omgeving

Dit jaar is er nog een veertiende bijgekomen:

- MijnVerbouwPremie, het gezamenlijke initiatief van Wonen in Vlaanderen, VEKA en Fluvius *(en als dusdanig een aparte, agentschapsoverschrijdende dienst van de Vlaamse overheid)*

Deze opsomming geeft meteen aan dat dit klachtenrapport een breed scala aan maatschappelijke thema's bevat. Ik wil de verschillende klachtencoördinatoren van de verschillende entiteiten van harte bedanken voor de aangeleverde kwaliteit en voor het respecteren van de deadline.

Namens het Klachtennetwerk Beleidsdomein Omgeving,

**Geoffrey Vanderstraeten**

*Klachtencoördinator Departement Omgeving*

## 2 Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving

### 2.1 Cijfergegevens

Het aantal klachten per entiteit verschil sterk (zie onderstaande tabel). Terwijl De Watergroep maar liefst 2008 klachten binnen krijgt, zijn dat er voor het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek slechts 2. Dat is ook logisch. Entiteiten zoals De Watergroep, Aquafin en MijnVerbouwpremie leveren een rechtstreekse service aan de burger en komen dus in aanmerking voor meer klachten. Terwijl het departement of de Agentschappen (veel) minder rechtstreeks in contact komen met de burger (of toch althans minder over materies die tot ontvankelijke klachten kunnen leiden) en dus ook in de meeste gevallen beduidend minder klachten hebben over hun werking. Het departement en de Agentschappen hebben dan weer meer contact met de burger wat betreft o.a. het algemene beleid en de regelgeving. Kritiek of klachten op het beleid en de regelgeving worden volgens het klachtendecreet onontvankelijk verklaard. Oordelen over het gevoerde beleid is de politieke taak van het Vlaams Parlement.

	Totaal klachten	Ontvankelijke klachten	(Deels) gegronde klachten	(Deels) opgeloste klachten	Onopgeloste klachten
DOMG	59	46	10	10	0
VMSW	1	0	0	0	0
Wonen	224	152	26	24	2
OVAM	35	27	6	5	1
ANB	70	62	30	30	0
OE	5	5	1	1	0
VLM	21	18	4	4	0
VMM	59	14	4	4	0
VEKA	29	23	4	4	0
Aquafin	435	378	297	/	/
Watergroep	2008	1992	1069	977	42
INBO	2	1	1	1	1
Inverde	12	12	12	12	0
MijnVerbouwpremie	323	263	84	/	/

Gezien de grote verschillen niet enkel in aantallen, maar ook in types klachten, is een verdere globale bespreking weinig zinvol. De toelichting van de klachten gebeurt per entiteit.



## 3 Bespreking per organisatie

### 3.1 Departement Omgeving

Entiteit	Departement Omgeving
Klachtencoördinator	Geoffrey Vanderstraeten
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:klachten.omgeving@vlaanderen.be">klachten.omgeving@vlaanderen.be</a>

#### 3.1.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 59
- Aantal ontvankelijke klachten: 46  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 10  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Niet-correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	3
Ontoereikende informatieverstrekking	4
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening:	0
Andere (goede uitvoeringspraktijk)	2

- Aantal opgeloste klachten: 9
- Aantal deels opgeloste klachten: 1
- Aantal onopgeloste klachten: 0

#### 3.1.2 Toelichting

##### 3.1.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Het Departement Omgeving registreerde 59 klachten in het werkjaar 2023. Dat zijn er drie meer dan in 2022.

**Dertien klachten waren onontvankelijk.** Tien 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 bouwovertreiding die niet onder de gewestelijke prioriteitenlijst valt, een fout bij een openbaar onderzoek door een lokaal bestuur, klachten over een kweker die niet in

Vlaanderen is gevestigd, een klacht over de lokale politie bij de inbeslagname van een dier, een klacht over de Vlaamse Raad voor Dierenwelzijn die verward werd met de afdeling Dierenwelzijn of een burendiscussie over gevelbekleding.

Er was ook een klacht van een persoon die eerder al een gelijkaardige klacht indiende over de handhaving van een motocrossterrein en waar die persoon reeds meerdere malen uitvoerig antwoord op kreeg. Eveneens was er een louter informatieve vraag over de tijdslimiet voor het verhalen van kosten door de afdeling Dierenwelzijn op een eigenaar voor de opvang van in beslag genomen dieren en een klacht over een inspecteur van de afdeling Dierenwelzijn die corrupt te werk zou gaan. Die laatste klacht betreft ernstige aantijgingen, maar de initiële mail bevatte geen verdere informatie over feiten. Verdere informatie en bewijzen werden dan ook opgevraagd door de klachtenbehandelaar om concreet te zien waar het fout ging, zodat dit verder onderzocht kon worden. De indiener van de klacht liet daarna echter niets meer van zich horen.

Van de **46 ontvankelijke klachten** waren er uiteindelijk **tien (deels) gegrond**. Negen daarvan werden opgelost, één werd deels opgelost. Een uitgebreide bespreking van deze klachten volgt in het onderdeel 'inhoud klachten'.

De klachten werden steeds binnen de wettelijke termijn van 45 dagen behandeld. Van zodra een klacht werd ontvangen, werd een ontvangstbericht gestuurd en werd er meer informatie opgevraagd bij de betrokken afdeling. In de meeste gevallen volgt er een antwoord binnen de tien dagen. In vakantieperiodes, wanneer het soms wat meer tijd vraagt om de nodige informatie aan te leveren, kan dit oplopen tot drie tot vier weken. Voor sommige klachten is het weliswaar moeilijk de exacte uitvoeringsdatum te bepalen, omdat het antwoord doorgestuurd werd naar de Vlaamse Ombudsdienst. Die bezorgt het op zijn beurt aan de klager, maar aangezien de klachtenbehandelaar van het Departement Omgeving dit niet meer te zien krijgt, is die niet op hoogte van de exacte datum.

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 ook klachten die niet altijd tot bij de klachtencoördinator geraken en die ze zelf rechtstreeks beantwoorden, zonder tussenkomst. Of klachten komen binnen op het kabinet van de bevoegde minister en worden via de werking van 'publieksvragen' naar het Departement Omgeving gestuurd. In die zin zijn de recente interne wijzigingen (oktober 2023), waardoor het proces klachtenbehandeling nu bij een ander team zit (cel parlementaire- en burgervragen) een meerwaarde, omdat de nieuwe klachtenbehandelaars een veel breder zicht hebben op allerhande vragen die binnen komen van zowel de politiek als van burgers. Meer daarvoor bij het onderdeel 'realisaties'.

### 3.1.2.2 Inhoud klachten

Van de 59 klachten die het Departement Omgeving in 2023 ontving, had het merendeel betrekking op de thema's dierenwelzijn (22), omgevingshandhaving (12), gebiedsontwikkeling,

omgevingsplanning en –projecten (7), omgevingsloket (7) en beleid en regelgeving (7). De overige klachten zijn eerder divers van aard.

Hieronder worden per thema de klachten besproken.

### ***Dierenwelzijn***

Het Departement Omgeving ontving in 2023 22 klachten over de werking van de afdeling Dierenwelzijn. Daarvan waren er zestien ontvankelijk, maar slechts één wordt beoordeeld als deels gegrond.

De deels gegronde klacht ging over een man die in maart 2023 een aanvraag tot erkenning als kweker had ingediend. Volgens de procedure geldt er daarna een wachttijd van maximum vier maanden waarbinnen de aanvrager een controlebezoek krijgt van de inspectiedienst Dierenwelzijn. Eind augustus 2023 had de man echter nog geen bezoek van een inspecteur gekregen. Hij diende hiervoor klacht in bij de klachtencoördinator van het departement, omdat hij niet wist wat verder te ondernemen bij het uitblijven van enige informatie. Vanuit de klachtencoördinatie beschouwen we die klacht als deels gegrond. De procedure werd correct gevolgd. Dit houdt namelijk in dat als de termijn van vier maanden overschreden wordt, de aanvraag automatisch wordt goedgekeurd. Omwille van de beperkte middelen is de afdeling Dierenwelzijn genoodzaakt haar taken te prioriteren en kan er niet altijd een controlebezoek plaatsvinden. Het is echter in het voordeel van de aanvrager, want zo krijgt hij een automatische goedkeuring zonder grondige controle. Op 18 september (zes maanden na de aanvraag) werd het erkenningscertificaat ook toegestuurd.

Hoewel de procedure correct verliep en die procedure ook zo op de website te vinden is, beschouwen we deze klacht toch deels als gegrond. We kunnen als klachtencoördinatie begrip opbrengen dat wanneer vijf maanden na de aanvraag de aanvrager geen bezoek had gekregen, noch een erkenningscertificaat had ontvangen en ook nog geen andere informatie, hij niet wist wat de stand van zaken was en wat hij verder moest ondernemen. Naast mogelijke stress die ervaren wordt over het (onaangekondigde) controlebezoek en de al dan niet goedkeuring, is er dan bijkomende stress als in de maanden erna informatie uitblijft. Het lijkt ons een meerwaarde indien vanuit de afdeling Dierenwelzijn ook een automatisch bericht kan vertrekken wanneer de vier maanden zijn verstreken, met de bevestiging dat de aanvrager een automatische goedkeuring krijgt. Ook een verdere verduidelijking op de website wanneer dan het erkenningscertificaat wordt opgestuurd (streefdatum) na het verstrijken van de wachttijd, zou mogelijk al kunnen helpen om onzekerheid daarover weg te nemen.

Net als andere jaren zagen we bij de onontvankelijke klachten klagers die ervan overtuigd zijn dat de inspecteurs van Dierenwelzijn te streng controleren, andere die dan weer vinden dat inspectie veel te laks is. Elk van de klachten over te strenge controles, maatregelen of inbeslagnames werden beschouwd als ongegrond. Uit de informatie wordt geconcludeerd dat de inspecties en inbeslagnames correct en conform de regelgeving zijn verlopen en er dus geen verder gevolg moest gegeven worden aan de geformuleerde klachten. De klagers werden hier ook telkens over geïnformeerd. Van een hobbyfokker die na meerdere waarschuwingen ook maatregelen kreeg

opgelegd, tot een vzw die geen erkenning kreeg als dierenasiel en waardoor daarom geen beroep wordt gedaan op hun diensten door de afdeling Dierenwelzijn bij inbeslagnames. Dat heeft in die gevallen geleid tot persoonlijke klachten tegen de betrokken inspecteurs. In het geval van de vzw heeft de klager daarna ook klacht ingediend bij de politie en werd de betrokken inspecteur uitgenodigd voor een verhoor. Die zaak is nog lopende buiten de klachtenbehandeling vanuit het Departement Omgeving om.

Ook de klachten over het te lakse optreden vanuit inspectie werden allen als ongegrond beschouwd. Uit de informatie van de afdeling Dierenwelzijn concluderen wij dat de inspectie telkens wel degelijk stappen heeft ondernomen. Zij volgen daarbij een duidelijk en uniform procedurekader, waarbij na controle eerst via waarschuwingen en/of maatregelen getracht wordt de situatie op het terrein te verbeteren. Indien die niet volstaan, wordt overgegaan tot inbeslagname en wordt er een proces-verbaal opgesteld.

We kunnen hierbij echter ook begrip opbrengen voor de klagers. Vaak komt hun klacht vanuit een hart voor dieren en lijkt alles traag te verlopen. De afdeling Dierenwelzijn heeft echter telkens gedaan wat mogelijk is binnen de grenzen van de Dierenwelzijnswet, waaraan zij gebonden is. Het is in dat opzicht alvast positief te melden dat er binnenkort een nieuwe Vlaamse Codex Dierenwelzijn is, die de bijna 40 jaar oude Dierenwelzijnswet zal vervangen. De Codex bevat nieuwe maatregelen om te zorgen voor meer en beter dierenwelzijn en extra instrumenten voor handhaving.

### ***Omgevingshandhaving***

In 2023 ontving het departement twaalf klachten over omgevingshandhaving. Daarvan waren er elf ontvankelijk en uiteindelijk slechts één gegrond.

Een klacht, ontvangen midden december 2023, was onontvankelijk omdat het dezelfde klacht betrof als een eerdere klacht van dezelfde klager. Aanleiding is het dossier rond het Stedelijk Motorcrosscentrum Lommel. Dit dossier sleept al vele jaren aan, met meer dan 100 klachten van buurtbewoners wegens het volgens hen niet respecteren van de milieuvergunning. De man in kwestie had reeds eerder klacht ingediend (augustus 2023) betreffende een onvoldoende optreden van de afdeling Handhaving in dit dossier, een klacht die wél ontvankelijk was. De afdeling Handhaving heeft in dit dossier sinds februari 2021 al heel wat concrete handelingen gesteld waaronder inspecties, schriftelijke raadgevingen, aanmaningen en een proces-verbaal. De eerste klacht was wel ontvankelijk, maar gezien de inspanningen van de afdeling Handhaving niet gegrond. De klager nam echter geen genoegen met de antwoorden op zijn klacht en diende een tweede klacht in. Die tweede klacht werd als onontvankelijk beschouwd. Intussen kwamen er vele vragen binnen van de man via verschillende kanalen. Dat had ondertussen buitenproportioneel veel tijd gevraagd van alle betrokken ambtenaren. De klachtendienst stelde daarom voor om niet meer in te gaan op de vragen of klachten en de man door te verwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

De gegronde klacht ging over een aanmaning die een man ontving van de afdeling Handhaving na een melding dat de man een carport had geplaatst in ruimtelijk kwetsbaar gebied. De man diende klacht in omdat hij van oordeel is dat de carport gelegen is in agrarisch gebied en hij zich beroept op

het artikel 2.1, 11° van Besluit van 16 juli 2010 van de Vlaamse Regering tot bepaling van stedenbouwkundige handelingen waarvoor geen omgevingsvergunning nodig is. Door de Afdeling Handhaving werd de bestemming van het gebied nagegaan waaruit blijkt dat het perceel zich op de scheiding tussen natuurgebied en agrarisch gebied bevindt. De overtreder kreeg het voordeel van de twijfel en er werd vanuit gegaan dat de carport gelegen is in agrarisch gebied. Er werd echter daarna een nieuw dossier geopend omdat er méér dan de van vergunning vrijgestelde verharding, i.e. 80m<sup>2</sup>, werd aangebracht. De Afdeling Handhaving maant daarom aan om deze schending ongedaan te maken. Alleen werd bij dit nieuw dossier, door een andere inspecteur van de afdeling, een verschillend standpunt ingenomen, namelijk dat het perceel zich wel in natuurgebied bevindt. Na de klacht van de man en intern overleg werd besloten dat de afdeling Handhaving niet kan terugkomen op het ingenomen standpunt in het vorige dossier, dus krijgt de overtreder het voordeel van de twijfel en wordt ervan uitgegaan dat de carport gelegen is in agrarisch gebied.

Een andere ongegronde klacht ging over een bestuurlijke maatregel die door handhaving opgelegd is aan het bedrijf GGP. Maanden na de bestuurlijke maatregel was het voor de klager duidelijk dat het bedrijf zich niet aan de maatregel hield. Daarom vroeg zij informatie aan de dienst Handhaving over de toepassing van de maatregel. Omdat zij volgens eigen zeggen geen informatie kreeg, diende zij klacht in bij de klachtendienst. Uit de informatie aangereikt door de afdeling Handhaving bleek echter dat de klaagster wel regelmatig op de hoogte werd gehouden van de handhavingsactiviteiten. De wens van de klaagster ging echter verder, namelijk het stilleggen van het bedrijf. Maar daar kon de afdeling Handhaving niet op ingaan aangezien de vergunning en bestuurlijke maatregel werd nageleefd.

Zes klachten gaan over meldingen over hinder die als storend of onaanvaardbaar ervaren wordt. De klachten komen er omdat de klagers vonden dat er te weinig opgetreden werd door de afdeling Handhaving na hun melding. Elk van die klachten werd als ongegrond beschouwd. Zo is er de klacht over een wolkvorming en daardoor veroorzaakte hinder door papierfabriek VPK in Dendermonde. Een buurbewoner alsook zijn burens hebben het gevoel dat de instanties weinig begrip hebben om hun zorg ernstig te nemen en te willen onderzoeken. De toezichthouder van de afdeling Handhaving had in de voorafgaande maanden echter meerdere malen hun standpunt overgemaakt. De toezichthouder blijft bij het feit dat er geen enkele wettelijke basis is om tegen de 'wolkvorming' op te treden, voor zover dat al zou nodig zijn, wat volgens hem overigens evenmin concreet aangetoond is. In 2021 werd ook al meermaals in overleg getreden met het buurtcomité en werden afspraken gemaakt voor de verdere opvolging van het bedrijf. Maar op uitnodigingen van de inspecteur aan het buurtcomité werd niet ingegaan waarna echter wel dezelfde klachten bleven terugkeren.

Voor de vier overige klachten, die gaan over een onvoldoende optreden na meldingen geurhinder en/of geluidshinder, werden in elk van de gevallen het nodige gedaan. Bij elk van de meldingen werden daarna verschillende controles uitgevoerd door de toezichthouders, maar kon geen geurhinder of voldoende geluidshinder vastgesteld worden in de omgeving. . Die aanhoudende hinderklachten zijn vaak het gevolg van situaties waarin een vergunning werd afgeleverd die hinder toelaat en waar handhaving enkel kan inzetten op het beperken van die hinder tot een 'aanvaardbaar' (vergund) niveau, wat niet betekent 'geen hinder'

Gezien de afdeling Handhaving in heel Vlaanderen (op klasse 1 bedrijven) jaarlijks meer dan 10.000 controles uitvoert, is uiteindelijk het aantal ingediende klachten over de werking als zeer laag te beschouwen. Dat is te danken aan een duidelijk afdelingskader met uniforme richtlijnen om kortdaat te handhaven (aanmaning, PV en bestuurlijke maatregelen). Daardoor volgen ook weinig klachten over onvoldoende handhaving.

De afdeling hanteert verder ook een intern klachtenbeheersysteem (over alle types klachten), waarbij elke klacht wordt geregistreerd, wordt onderzocht en naar de klager wordt gecommuniceerd of er verder onderzoek komt. Ook dat neemt reeds veel mogelijke klachten weg. Eenmaal het onderzoek gestart, communiceren ze in principe enkel op vraag van de klachtindiener zelf en dus niet automatisch bij elke stap. Dat leidt jaarlijks tot een beperkt aantal klachten over een 'gebrek aan informatie', maar het is logisch dat het onmogelijk is voor de afdeling Handhaving om over elke stap telkens proactief opnieuw te communiceren naar de klager, gezien de veelheid aan klachten die ze dagelijks ontvangen.

### ***Gebiedsontwikkeling, Omgevingsplanning en –projecten***

Zeven klachten slaan op thema's van de afdeling Gebiedsontwikkeling, Omgevingsplanning en –projecten (GOP). Vier werden als ontvankelijk beschouwd, waarvan twee deels gegrond.

De eerste klacht die als deels gegrond werd beschouwd, ging over een negatieve beoordeling van een bezwaarschrift voor leegstandsheffing. Het betreft een pand in de binnenstad van een Vlaamse centrumstad, bestaande uit diverse kadastrale percelen, bebouwd met een oude fabriek alsook een niet af te breken pand met beschermd statuut wegens historisch waardevol. De fabriek en alle aanhorige gebouwen werden afgebroken. Op de gronden van de fabriek zou een woning gebouwd worden en daarom werd de leegstandheffing opgeschort en verlengd tot 17/5/2023. De woning werd vervolgens gebouwd, en het historisch gebouw werd verbouwd. Nadien stelde men vanuit de betrokken dienst dat de leegstandheffing van 2020 toch verschuldigd is, gezien de leegstand niet is opgehouden op 17/5/2023. Probleem was hier dat de klager vergeten was om de bedrijfsruimte uit de inventaris Leegstand te laten schrappen, vanaf het moment dat er geen leegstand meer is. Hij was onder de indruk (en kreeg die informatie ook van zijn lokaal bestuur) dat de uitgevoerde afbraakwerken en de omgevingsvergunning voldoende zijn voor schrapping uit de inventaris. In deze klacht werd begrip opgebracht voor de klager. De eigenaar kan de schrapping aanvragen en het dossier kan dan afgehandeld worden.

De andere klacht die als deels gegrond werd beschouwd, kwam binnen via de Vlaamse Ombudsdienst en gaat over de kwaliteitscontrole op de watertoets in vergunningen. Een familie nam contact op met de Ombudsdienst. Zij menen dat ze gediscrimineerd werden door het Departement Omgeving ten opzichte van hun buur en eisen een schadevergoeding. Zij krijgen namelijk net als hun buur een omgevingsvergunning van hun gemeente voor het bouwen van elk meerdere woningen. In beide gevallen vermeldde de gemeente bij de watertoets dat het perceel niet gelegen is in een recent overstroomd gebied of een risicozone. Het Departement Omgeving is alleen tegen de vergunning van de familie en niet tegen die van de buur in beroep gegaan, met het argument dat die watertoets niet correct is en het perceel van de familie wél gelegen is in een effectief

overstromingsgevoelig gebied. Het overstromingsrisico is ook bevestigd door meer actuele kaarten. De Vlaamse Ombudsdienst heeft dit geverifieerd en kwam tot dezelfde conclusie, waardoor zij de eisen van de familie afwijzen.

Begin 2023 is in beroep toch opnieuw een vergunning afgeleverd aan de familie, zij het met extra voorwaarden en daardoor extra kosten. De Ombudsdienst vraagt waarom het departement niet ook tegen de vergunning van de buur, die dateert van dezelfde dag, een beroep ingesteld heeft. Dat perceel ligt volgens de actuele kaarten namelijk in hetzelfde donkerblauwe gebied. De Ombudsdienst maakt zich zorgen over de kwaliteitscontrole door het departement op de watertoets en refereert naar de oproep in hun jaarverslag 2020, p.42 over kwaliteitsbewaking door het departement.

Beide dossiers zijn bij de afdeling GOP ook uit de (digitale) beroepenfilter gekomen op basis van het criterium "Watertoets". Echter, er blijft ook altijd een subjectief aspect aan de uiteindelijke beoordeling om al dan niet beroep aan te tekenen, meer specifiek de individuele screening en inschatting door medewerkers. In dit specifieke geval werden beide dossiers niet door dezelfde medewerkers beoordeeld. Er wordt binnen de afdeling maximaal ingezet op afstemming met de uitdrukkelijke bedoeling om een uniforme behandeling na te streven, maar dergelijke voorvallen kunnen nooit helemaal uitgesloten worden en stelt de gemeente niet vrij om een kwalitatieve vergunningspraktijk uit te bouwen. Meer nog, het beroepsdossier van de familie werd door de deputatie degelijk onderzocht, aangepast aan het overstromingsrisico (het vloerpeil werd onder meer aangepast), de aanvrager bouwt dus overstromingsveilig. De buurman, waartegen geen beroep werd ingesteld, bouwt zonder enig nazicht of de woning wel tegemoetkomt aan de reële overstromingsrisico's. De vergunningverlener zelf kan niet vrijgesteld worden van zijn verantwoordelijkheid. Er is evenwel begrip voor het gevoel van ongelijke behandeling dat de familie ervaart. Vanuit een kwaliteitsoogpunt was het beter geweest indien beide woningen voldoende aangepast zouden zijn aan de reële overstromingsrisico's. Vandaar dat de klacht dus wel als deels gegrond werd beschouwd.

Over de watertoets in vergunningen en breder een kwaliteitsvolle vergunningsverlening door lokale besturen, was er op het einde van afgelopen jaar (en nog steeds begin 2024) in de pers en het parlement heel wat discussie. Gemeenten zouden nog te veel vergunningen afleveren op slecht gelegen plekken, o.a. in overstromingsgevoelig gebieden. Terwijl het Departement Omgeving onvoldoende in beroep zou gaan tegen de afgeleverde vergunning en onvoldoende adviezen zou verlenen.

Wat de beroepen betreft, is sinds mei 2020 de digitale beroepenfilter operationeel. Die focust op 21 verschillende aspecten om vergunningen te screenen (o.a. rond bebouwde ruimte, open ruimte, milieucriteria en de watertoets). Dat zorgt voor een significante toename in het aantal omgevingsvergunningen dat gefilterd en onderzocht wordt en een toename van het aantal effectieve beroepen. In het onderdeel 'realisaties' wordt daar dieper op ingegaan.

## **Omgevingsloket**

In 2023 werden zeven klachten ingediend die verband houden met de werking van het Omgevingsloket. Die waren allen ontvankelijk, twee klachten waren deels gegrond.

Een klacht die ongegrond werd beschouwd, ging over een project ingediend via het Omgevingsloket. De termijn van dertig dagen om een dossier ontvankelijk te verklaren, werd met bijna een maand overschreden. De klacht was dat dit een fout is van de administratie, want termijnen spelen in de bouw een cruciale rol voor een goed verloop. Dat was echter te verklaren door de cyberaanval op het informaticasysteem van de stad Antwerpen in december 2022. De digitale dienstverlening van de stad werd daarna gestaag weer opgestart. Het Omgevingsloket was niet getroffen door de aanval, maar de omgevingsvergunningsaanvragen die via het Omgevingsloket bij de stad Antwerpen werden ingediend, konden niet in het informaticasysteem van de stad worden binnengehaald en behandeld. Daarom heeft de minister via een ministerieel besluit de van toepassing zijnde behandelingstermijnen (voor de stad Antwerpen) driemaal verlengd. In het Omgevingsloket werd daarover voldoende duidelijk gecommuniceerd via een banner die overal in de applicatie zichtbaar was.

Een klacht die als deels gegrond werd beschouwd, gaat over ontoereikende informatie. Een man contacteerde de Helpdesk via e-mail met de vraag of een via het Omgevingsloket foutief betaald bedrag teruggestort zou kunnen worden. De Helpdesk reageerde dezelfde dag met een ontoereikend antwoord waarna de klager dezelfde vraag stelde via het e-mailadres [vorderingen.vlaanderen](mailto:vorderingen.vlaanderen). Daar hij enkele maanden later nog geen reactie ontvangen had, diende hij zijn vraag in via de Ombudsdienst. Hoewel dit eigenlijk geen fout betreft van het Omgevingsloket zelf maar een ontoereikend antwoord van de Helpdesk, wordt de klacht wel als deels gegrond beschouwd wegens een mogelijk ontoereikende informatieverlening. Als gevolg van de klacht werd de Helpdesk gevraagd de 'scripting' voor deze vragen aan te passen zodat in de toekomst een correct antwoord kan geboden worden.

De vijf overige klachten slaan op technische of juridische aspecten van het loket. Vier van die vijf klachten kunnen als ongegrond worden beschouwd, één klacht als gegrond. Drie ongegronde klachten gingen over het vernieuwde inzageloket. Dat vertoont vergunningen allen met een watermerk en die zijn eveneens niet meer downloadbaar (wat tot begin 2023 wel nog mogelijk was). Volgens de klagers zijn door deze wijzigingen en beperking hun rechten tot inzage geschonden en wordt het als bezwaarindiener zeer moeilijk gemaakt om tijdig een gefundeerd bezwaarschrift op te stellen.

Het antwoord vanuit het Omgevingsloket is dat het Inzageloket als doel heeft om een aanvraagdossier in haar geheel ter beschikking te stellen aan derden tijdens de inzageperiodes (openbaar onderzoek en beroepsperiode). Op deze documenten berusten intellectuele eigendomsrechten en vaak ook voornamelijk auteursrechten. Het publiceren van die documenten is in een aantal gevallen mogelijk gemaakt door een aanpassing van de regelgeving omtrent de auteursrechten. Bij de publicatie van een omgevingsvergunningsaanvraag gebeurt dit om het goede verloop van een administratieve procedure te bevorderen. Er zijn echter wel beperkingen verbonden



aan deze 'mededeling aan het publiek'. Zo moet dit beperkt in de tijd zijn en moeten de belangen van de auteur gevrijwaard blijven. Om die belangen te vrijwaren, is het nodig dat maatregelen genomen worden om te vermijden dat documenten gedownload worden en werd een watermerk voorzien.

Bovendien werd het inzageklokje intussen aangepast zodat het watermerk verwijderd is van de stukken die als niet auteursrechtelijk beschermd worden beschouwd (vb. MER). Die stukken zijn ook downloadbaar gemaakt. Hiermee werd deels tegemoet gekomen aan de klachten. Desalniettemin beschouwen we de klachten als ongegrond. Het klopt namelijk niet dat het verhinderen van een download of het voorzien van een watermerk verhindert dat men de nodige informatie ter beschikking heeft tijdens de inzageperiode om een gefundeerd bezwaar of beroep in te dienen. Met het Inzagelokje wordt veel meer informatie gegeven over aanvragen ten opzichte van het vroegere publiek loket. Bovendien is het niet wettelijk verplicht om die documenten digitaal ter beschikking te stellen via het Inzagelokje, laat staan downloadbaar te maken. Dus dit Inzagelokje dient beschouwd te worden als een extra service waarvoor men voor inzage in dossiers voortaan niet naar de gemeente hoeft te gaan.

Een laatste technische klacht die als deels gegrond wordt beschouwd, gaat over de frustratie dat het Inzagelokje zich afsloot na 20 minuten wegens inactiviteit, tijdens het ingeven van een bezwaarschrift. Hierdoor moest de man helemaal opnieuw beginnen. Inactiviteit en time-out worden echter bepaald door Digitaal Vlaanderen. Dit om veiligheidsredenen. Hierbij wordt echter ook het typen op één pagina door hen niet als een activiteit beschouwd. Navigeren naar een andere pagina, een document openen,... wel. Vanuit het departement werd vorig jaar de vraag gesteld aan Digitaal Vlaanderen om dit te wijzigen. Helaas toen nog zonder positief gevolg. Hoewel het loket hier dus geen schuld aan heeft, beschouwen we de klacht wel als deel gegrond. Want ook zonder gevolg vanuit Digitaal Vlaanderen om dit aan te passen, en ondanks dat er na 15 minuten inactiviteit reeds een waarschuwingsboodschap verschijnt, kan ook op de website van het Inzagelokje een duidelijkere boodschap staan om gebruikers bewust te maken van die beperkte inactiviteitstijd. Bovendien lijkt het ons zinvol om gebruikers ook te adviseren om hun tekst eerst voor te bereiden buiten het loket om (bijvoorbeeld in een word-document) en dit daarna te kopiëren in het systeem zelf. Van zodra Digitaal Vlaanderen het ook mogelijk maakt dat het Omgevingsloket zelf de time-outs kan bepalen, kan dit ook verder opgelost worden.

### ***Beleid en regelgeving***

Klachten die betrekking hebben op kritiek op het beleid en de regelgeving worden volgens het klachtendecreet onontvankelijk verklaard. De zeven klachten die we onder het thema 'beleid en regelgeving' plaatsen, gingen voornamelijk over de ontoereikende manier waarop informatie werd aangeleverd aan burgers over dit beleid, regelgeving of acties of toepassingen die daaruit voortvloeien. Zes klachten waren onontvankelijk (eentje was niet de bevoegdheid van de Vlaamse overheid), drie daarvan beschouwen we als gegrond, één als deels gegrond.

Hoewel dit veel (deels) gegronde klachten lijken in vergelijking met het aantal bij andere thema's, lijkt het vanuit het Klachtenteam niet dat hier een probleem zit in het functioneren. De klachten zijn over uiteenlopende onderwerpen en het lijkt eerder toevallig dat er meerdere gegronde klachten

waren. De 'impact' van de ontoereikende informatie is in de meeste gevallen ook zeer beperkt. Desalniettemin is het een aandachtspunt om goed te communiceren met burgers over het beleid en regelgeving. We houden het voor volgend jaar dan ook extra in het oog.

Een eerste gegronde klacht kwam er nadat een vrouw eerst een vraag had gesteld over beleid en regelgeving inzake omgevingsvergunningen. Zij gaf hierbij aan herhaaldelijk contact te hebben gehad met de bevoegde diensten van haar stad, waar zij naar haar aanvoelen echter niet de correcte informatie kreeg. De afdeling Beleid en Juridische Ondersteuning (BJO), die antwoord gaf op de vraag, nam de dienst Stedenbouw van haar stad op in cc bij het antwoord dat zij formuleerden aan de vraagsteller. De vrouw gaf daarop aan dat haar vragen vertrouwelijk behandeld hadden moeten worden en de genoemde afdeling niet het recht had een derde partij zonder toestemming te informeren of in CC te zetten. Zij diende daarom ook klacht in. We beschouwen deze klacht terecht en gegrond. De afdeling verontschuldigde zich en nam een aantal correctieve maatregelen. Zo werd aan de stad gemeld dat hun antwoord per vergissing aan hen verstuurd werd en werd gevraagd de mail in kwestie te verwijderen.

Binnen het departement werd dit incident ook behandeld als een inbreuk op persoonsgegevens volgens de definitie in art. 4.12 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Overeenkomstig de verdere bepalingen hierover in de AVG (art. 33 en 34) zijn we van oordeel dat het datalek geen hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de vrouw. Het datalek is beperkt tot één ontvanger, waarbij bovendien correctieve maatregelen genomen kunnen worden. Om die redenen is er geen melding van de inbreuk gebeurd aan de toezichthoudende autoriteit.

Een tweede gegronde klacht betrof een man die informatie vroeg aan de afdeling BJO inzake de regels rond de opmaak van de ruimtebalans, die vereist is bij de opmaak van een RUP. Het eerste antwoord dat hij kreeg was zijns inziens niet correct, met name dat hij geadviseerd werd zich tot zijn gemeenteloket te wenden dat bekend is met zijn concrete situatie en dat ook het best kan beoordelen. Hij was van mening dat de regels in verband met een ruimtelijk uitvoeringsplan worden vastgelegd door hetzij het Vlaamse Parlement hetzij door de Vlaamse Regering. Het betreft een algemene vraag over ruimtelijke uitvoeringsplannen. Dat klopt en de klacht is dan ook gegrond. Naar aanleiding van die klacht heeft de afdeling aan de man wel de nodige uitleg en informatie gegeven. Hiermee was de klacht ook opgelost.

Een derde gegronde klacht ging over een informatievraag inzake de rekenmethode van de Impactscore. De vrouw stelde de vraag via het emailadres 'impactscore@omgevingvlaanderen.be' midden augustus, herinnerde nogmaals eind september, ook via 1700 werd een herinnering gestuurd naar dat email adres, maar er kwam steeds geen enkel antwoord. Daarna heeft 1700 het algemeen telefoonnummer van het Departement Omgeving, maar ook via dat nummer kwam de vraag uiteindelijk nooit bij de juiste contactpersoon. Zij diende daarom uiteindelijk klacht in begin oktober. De Klachtendienst heeft daarop de betrokken afdeling gecontacteerd om te bekijken wat deze situatie verklaart en ook eindelijk een antwoord te bieden aan de vrouw. De vrouw liet daarna na contact met de Klachtendienst ook weten dat zij intussen gecontacteerd werd door de bevoegde dienst.

Nog een laatste klacht werd als deels gegrond beschouwd. Voor een burgerbevraging rond Leefomgevingsonderzoek kreeg de zoon van een man verschillende brieven. De zoon kan deze echter niet invullen omwille van een mentale en fysieke beperking. Via de Klachtendienst vroeg de man om geen nieuwe brieven te sturen. Voor het uitvoeren van deze burgerbevraging werd gebruik gemaakt van een random steekproeftrekking op basis van het Rijksregister. De zoon werd dus bij toeval geselecteerd om deel te nemen. Toch beschouwen we de klacht als deels gegrond om we uiteraard het verzoek begrijpen. De betrokken dienst heeft ervoor gezorgd dat de zoon geen nieuwe brieven meer zal ontvangen.

### 3.1.3 Klachtenmanagement

Bij het Departement Omgeving stond tot oktober 2023 het communicatieteam in voor de klachtenbehandeling en -rapportering. Vanaf oktober werd dit proces overgeplaatst naar de cel 'parlementaire- en burgervragen'.

Die cel werd versterkt met een nieuwe coördinator parlementaire- en burgervragen, die ook de functie van klachtencoördinator opneemt. Daarnaast werd een juriste als nieuwe klachtenbehandelaar aangesteld. Dat houdt in dat er nu meer capaciteit (effectieve VTE) is voor het behandelen en rapporteren over klachten.

De inbedding van het proces van klachtenbehandeling en -rapportering in de cel parlementaire- en burgervragen heeft op verschillende gebieden een meerwaarde. Het zorgt voor een meer gecentraliseerde coördinatie van de verschillende types vragen van burgers en meer uniformiteit in de behandeling. Doordat deze cel ook andere type burgervragen opneemt (zoals publieksvragen via het kabinet) hebben zij een breed zicht op de thema's en kunnen sneller linken zien of oplossingen. Bovendien kunnen klachten die via andere kanalen binnenkomen (zoals via het kabinet) nu ook eenzelfde behandelwijze kennen als klachten die wel via de Klachtenmailbox binnen komen.

De klachtencoördinator en klachtenbehandelaar werken voor de klachtenbehandeling nauw samen met de inhoudelijk verantwoordelijken per afdeling. De klachten en vragen van externen worden in een aparte flow geregistreerd en opgevolgd via het softwareprogramma JIRA.

Naar aanleiding van de behandeling van een klacht kan de klachtencoördinator ook aanbevelingen doen en verbeteracties voorstellen aan het management. Die aanbevelingen en de opvolging ervan worden ook meegenomen in de bespreking van het Klachtenrapport.

#### 3.1.3.1 Knelpunten

##### ***Geen administratieve beroepsmogelijkheid bij Dierenwelzijn***

Een knelpunt is het gebrek aan administratieve beroepsmogelijkheid tegen een beslissing van de afdeling Dierenwelzijn. Dat kwam naar boven na een klacht over een factuur die een klager ontving als terugvordering van de kosten die gemaakt werden na het vangen van katten in de klager zijn tuin. De vangst werd gedaan na een eerdere klacht wegens overlast. De klager ontving de factuur omdat

hij aanzien wordt als verantwoordelijke voor de katten, hetgeen hij betwist. Hoewel hij niet de eigenaar is van de katten, zochten de katten wel hun toevlucht in zijn tuin en bood hij hen ook soms eten aan. De evaluatie van de afdeling Dierenwelzijn was dat er voldoende aanwijzingen waren om de persoon ook als verantwoordelijke te kunnen aanzien voor de in beslag genomen katten. Als klachtencoördinator kunnen wij ons vinden in de evaluatie van de afdeling Dierenwelzijn en beschouwen we de beslissing dus als gerechtvaardigd en de klacht ongegrond. Waar het knelpunt zich echter situeert, is dat tegen die beslissing van de afdeling Dierenwelzijn binnen de administratie zelf geen beroepsmogelijkheid bestaat. Hierdoor kan de klager enkel via een procedure bij de Raad van State zijn gelijk halen. Dit is meteen een zware stap. Helaas is er vanuit de administratie geen oplossing mogelijk op dit moment. Het is aan de regelgever om hier, indien gewenst, eventueel een oplossing voor te voorzien.

### 3.1.3.2 Realisaties

#### ***Vlaamse Codex Dierenwelzijn***

De afdeling Dierenwelzijn werkt telkens volgens wat mogelijk is binnen de grenzen van de Dierenwelzijnswet, waaraan zij gebonden is. Het is in dat opzicht alvast positief te melden dat er binnenkort een nieuwe Vlaamse Codex Dierenwelzijn is, die de bijna 40 jaar oude Dierenwelzijnswet zal vervangen. De Codex bevat nieuwe maatregelen om te zorgen voor meer en beter dierenwelzijn en extra instrumenten voor handhaving.

#### ***Omgevingshandhaving***

De afdeling Handhaving heeft in 2023 actief stappen gezet naar een meer kordate handhaving van milieumisdrijven, niet enkel in hun werking maar ook op het terrein. Dit zou een positief gevolg moeten hebben op het aantal klachten.

De afdeling hanteert voor de inzet van handhavingsinstrumenten het nieuwe Kaderdecreet Vlaamse Handhaving, zoals dit in het beleidsdomein Omgeving werd geïmplementeerd en volgt de decretale bepalingen.

Die voorzien in een bestuurlijk handhavingstraject dat in principe start met een aanmaning/aanmaningen. Wanneer de overtreder daarna echter duidelijk en bewust geen gevolg geeft aan de aanmaning, gaat men over naar harde handhaving (met een PV en/of bestuurlijke maatregel). Diezelfde cascade naar inzet van handhavingsinstrumenten staat ook expliciet in het Vlaamse meerjarenprogramma omgevingshandhaving dat in maart 2023 in werking trad.

De afdeling Handhaving merkt in de praktijk dat heel wat milieumisdrijven ook effectief opgelost/hersteld worden na het geven van een aanmaning. Het belet hen echter niet om, waar nodig, sneller dan voorheen de stap naar bestuurlijke maatregelen te zetten. Dat tonen de gestegen cijfers ook aan: waar in 2022 nog 31 bestuurlijke maatregelen door milieutoezichthouders werd opgelegd, is dit aantal in 2023 toegenomen naar 36 opgelegde bestuurlijke maatregelen.

Het is ook de bedoeling om die kordate handhaving de volgende jaren nog verder door te trekken. Daartoe heeft de afdeling Handhaving midden vorig jaar een afdelingskader met richtlijnen inzake kordate handhaving opgesteld. Deze richtlijnen gelden niet enkel voor de omgevingsinspectie, maar werden ook doorvertaald naar de bestuurlijke beboeting:

- De bedragen in de verschillende boetekaders werden met 20% verhoogd voor nagenoeg alle milieuschendingen. Het betreft schendingen opgenomen in processen-verbaal die na 1 januari 2022 vanuit de parketten aan de gewestelijke beboetingsentiteit werden bezorgd met het oog op bestuurlijke sanctionering.
- Er is in 2023 bijkomend ingezet op een verruimde toepassing van de voordeelontneming. De voordeelontneming is erop gericht om de voordelen die men heeft gerealiseerd door de illegale handeling te neutraliseren door naast het boetebedrag een bijkomende geldsom op te leggen om de voordelen van de schending teniet te doen. De voordeelontneming wordt bijvoorbeeld frequent toegepast bij illegale grondwaterwinningen waarbij een bijkomend bedrag van 2 euro per illegaal gewonnen m<sup>3</sup> water wordt opgelegd.
- De verzwarende omstandigheid ‘financiële draagkracht’ bij milieudossiers werd aangepast. Op basis van het aantal personeelsleden, jaaromzet en balanstotaal werden de ondernemingen ingedeeld in diverse categorieën. In functie van de grootte van de onderneming wordt de bestuurlijke boete met een bepaalde factor verhoogd om ervoor te zorgen dat het opgelegde bedrag voldoende afschrikkend is voor grotere ondernemingen.
- Ten gevolge van een wijziging van het Milieuhandhavingsbesluit kan de gewestelijke entiteit in meer gevallen een voorstel tot betaling van een geldsom doen aan de overtreder. Het voorstellen van een geldbedrag reeds op het moment van de kennisgeving draagt bij tot een sterker lik-op-stukbeleid.

### ***Digitale beroepenfilter***

Onderstaande tabel toont de toename van het aantal omgevingsvergunningen dat gefilterd en onderzocht wordt en de toename van het aantal effectieve beroepen.

<b>DIGITALE BEROEPENFILTER</b>				
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b># beslissingen</b>	Circa 54.000	Circa 90.000	Circa 80.000	Circa 70.000
<b># uitgefilterd en onderzocht</b>	Circa 3.250	Circa 6.400	Circa 7.000	Circa 9.300
<b># beroep aangetekend</b> <small>(RvVb niet meegerekend)</small>	108	276	379	427
<b>RESULTAAT</b>	1 niet V&O verklaard (beroep bij RvVb)  3 ingetrokken na bijkomende informatie  30 aanvraag ingetrokken  56 geweigerd of (deels) vergund cfr beroepsargumenten  18 (deels) vergund tegen beroepsargumenten, daartegen 5 keer beroep bij RvVb	6 ingetrokken na bijkomende informatie  60 aanvraag ingetrokken  143 geweigerd of (deels) vergund cfr beroepsargumenten  65 (deels) vergund tegen beroepsargumenten, daartegen 22 keer beroep bij RvVb	6 ingetrokken na bijkomende informatie  102 aanvraag ingetrokken  158 geweigerd of (deels) vergund cfr beroepsargumenten  113 (deels) vergund tegen beroepsargumenten, daartegen 19 keer beroep bij RvVB	(nog geen definitieve resultaten)

Meer specifiek met betrekking tot de watertoets steeg het aantal beroepen door de leidend ambtenaar van het Departement Omgeving de vorige jaren significant. In 2021 werd 45 keer beroep aangetekend op basis van de criteria “watertoets” en/of “signaalgebied”, in 2022 werd 114 beroep ingediend. In 2023 bedroeg het aantal beroepen 131.

Deze toename vraagt vanzelfsprekend ook een hogere capaciteit nodig bij het screenen van dossiers en het instellen van beroepen. Ook het aantal dossiers bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen neemt toe.

Vergunningverlening op lokaal niveau is de verantwoordelijkheid van de lokale besturen. Daarom organiseerde het departement eind 2021 atrie met de lokale besturen en begin 2022 met lokale mandatarissen waarin de beroepenfilter en de toegepaste beroepsriteria werden toegelicht, ook deze met betrekking tot de watertoets. Omwille van het grote aantal beroepen op basis van het criterium watertoets werden in maart 2023 lokale atrie georganiseerd met als thema “watertoets”, met een focus op de nieuwe watertoetskaarten en advieskaart, waar dieper ingegaan werd op de watertoets, overstromingsveilig bouwen/verbouwen en de nieuwe hemelwaterverordening op basis van FAQ’s, concrete dossiers en inspirerende voorbeelden/do’s en don’ts. Omdat deze toelichting zich nog steeds niet vertaalde in een daling van het aantal beroepen, werden in november 2023 door het departement in samenwerking met de VMM provinciale atrie’s georganiseerd over “watertoets en hemelwaterverordening in de praktijk”.

### 3.1.3.3 Aanbevelingen

#### ***Verdere optimalisatie klachtenmanagement***

De klachtencoördinator en klachtenbehandelaar zijn nieuw in de job. Het is dan ook nodig dat ze zich nog verder inwerken in de opdracht klachtenmanagement. Zo zijn bijvoorbeeld technieken tot bemiddeling weinig gekend bij beide. Deze kennis kan nochtans erg nuttig zijn om een stuk onvrede weg te nemen bij klagers en zo zowel het imago van het departement verbeteren als een meerwaarde zijn voor verschillende afdelingen. Het volgen van een opleiding en/of studiedagen rond bemiddeling in 2024 is dan ook gewenst.

Ook wat betreft de klachtencoördinatie is er nog optimalisatie mogelijk. Door in te zetten op netwerkvorming. Enerzijds met de inhoudelijke experten per afdeling in het Departement Omgeving, om snel en kwaliteitsvol te antwoorden op klachten. Als met de klachtencoördinatoren van de andere entiteiten in het Beleidsdomein Omgeving, om kennis en technieken uit te wisselen. Alsook met de Vlaamse Ombudsdienst, om een goeie wisselwerking te voorzien tussen de eerstelijns en tweedelijnsklachtenbehandeling.

### 3.1.4 Niveau beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

## 3.2 Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Entiteit	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
Klachtencoördinator	Greetje Van Loock Greetje
Contactgegevens klachtencoördinator	Tel : +32 2 505 42 84 Email: <a href="mailto:klachten.wonen@vlaanderen.be">klachten.wonen@vlaanderen.be</a>

### 3.2.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal communicaties: 1
- Aantal ontvankelijke klachten: 0
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 0

### 3.2.2 Toelichting

#### 3.2.2.1 Algemeen klachtenbeeld

De VMSW ontving in het verleden steeds een beperkt aantal klachten. Zo ontving de VMSW in 2022 65 communicaties waarvan 12 ontvankelijke klachten. Van deze ontvankelijke klachten bleek er 6 na onderzoek gegrond. Al de gegronde klachten gingen over hetzelfde onderwerp

Aangezien de gevoelige zaken verhuisden naar ofwel Wonen in Vlaanderen ofwel het Vlaams Woningfonds (VWF) ontving de VMSW in 2023 nog maar slechts één communicatie. Dit was bovendien een vraag tot informatie en geen klacht.

#### 3.2.2.2 Inhoud klachten

Voor het werkjaar 2023 was er slechts één geregistreerde communicatie binnen de VMSW. Dit was onontvankelijk als klacht.

Het betrof een vraag van de Vlaamse Ombudsdienst over de samenstelling van de loopbaan van een personeelslid van de VMSW. Gezien het vertrouwelijk karakter werd deze vraag opgepikt door de personeelsdienst binnen Wonen in Vlaanderen.

### 3.2.3 Klachtenmanagement

#### 3.2.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.



### 3.2.3.2 Realisaties

Er werden geen wijzigingen aangebracht aan de procedure noch werden er voorstellen tot verbetering van het klachtenmanagement/de klachtenrapportering voorgesteld. Zoals reeds aangehaald verhuisden de gevoelige zaken waar in het verleden soms een beperkt aantal klachten over waren naar ofwel Wonen in Vlaanderen ofwel het Vlaams Woningfonds (VWF).

### 3.2.3.3 Aanbevelingen

Er werden geen concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd naar het beleid (Vlaamse Regering, minister, ...).

### 3.2.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

### 3.3 Wonen in Vlaanderen

Entiteit	Wonen in Vlaanderen
Klachtencoördinator	Frederik Van Wonterghem Greetje Van Loock
Contactgegevens klachtencoördinator	Tel : +32 2 505 42 84 <a href="mailto:klachten.wonen@vlaanderen.be">klachten.wonen@vlaanderen.be</a>

#### 3.3.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal communicaties: 295<sup>1</sup> – waarvan 224 klachten
- Aantal ontvankelijke klachten: 152
  - Twee ontvangen klachten worden momenteel nog onderzocht.
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 26

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Ombudsnorm	1ste norm	2de norm
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	18	0
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	6	1
<b>Ontoereikende informatieverstrekking</b>	0	3
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	0	1
<b>Onheuse bejegening:</b>	2	0
<b>Goede uitvoeringspraktijk en .administratieve nauwkeurigheid</b>	0	0
<b>Andere</b>	0	0

*(opmerking: soms kan eenzelfde klacht meer dan een ombudsnorm betreffen, het totaal kan dus meer zijn dan het aantal gegronde/deels gegronde klachten)*

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 24<sup>2</sup>

- Twee klachten zijn niet herstelbaar door de aard van de klacht

---

<sup>1</sup> waarvan 4 anonieme communicaties maar geen van hen waren klachten

<sup>2</sup> De vraag is wat men verstaat onder opgelost: als een klager gelijk krijgt is voor hem de klacht opgelost, maar als hij geen genoegdoening krijgt zal ze in zijn ogen nooit opgelost zijn. In ons geval gaat de overgrote meerderheid van klachten immers over niet-toegekende premies, waarbij ik alleen kan oordelen of die weigering terecht was, dan wel of de klager misschien toch niet op de ene of andere manier alsnog voor de premie in aanmerking kan komen; een tussenoplossing is er niet. De 27 klachten die als gegrond werden beoordeeld leidden bijgevolg tot een 'oplossing' voor de klager; de overige werden wat ons betreft opgelost, maar laten de klager niettemin met lege handen achter. We zouden kunnen stellen dat ze in dat geval zijn opgelost als de klager vrede neemt met het gegeven antwoord; dat laatste was kennelijk niet het geval bij een tiental klachten, waar de klager na ons antwoord hetzij een boze mail terugstuurde om zijn ongenoegen te uiten, hetzij de zaak aanhangig maakte bij de Ombudsdienst of de minister.

Verdeling ontvankelijke klachten volgens inhoudelijke thema's:

Categorie	totaal # klachten per thema	# gegronde klachten per thema
Huurpremie/wachtlijst SHM	54	9
Huursubsidie	71	13
Woningkwaliteitsbewaking	3	0
Private huur	1	0
Renovatiepremie	16	1
Sociaal verhuurkantoor	0	0
Sociale huur	0	0
Sociale koop	0	0
Verbeteringspremie	6	2
Andere	1	1

### 3.3.2 Toelichting

#### 3.3.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Het spreekt voor zich dat een organisatie in de loop van een werkjaar een aantal klachten ontvangt, zo ook het sinds 1 januari 2023 nieuw opgerichte agentschap Wonen in Vlaanderen.

Voor het werkjaar 2023 bedraagt het aantal geregistreerde communicaties binnen het agentschap Wonen in Vlaanderen 295. Het aantal kan niet exact worden vergeleken met het werkjaar voordien omdat het agentschap Wonen in Vlaanderen pas sinds 1 januari 2023 werd opgericht. Het nieuwe agentschap vormt de fusie van Wonen-Vlaanderen en de VMSW. Samen ontvingen beide in 2022 in totaal 233 communicaties, een stijging met 27%. Van deze communicaties werd  $\pm 51\%$  beschouwd als ontvankelijke klacht en na onderzoek bleek hiervan 17% gegronde te zijn.

De communicaties die het agentschap ontving over de Vlaamse Woonlening werden doorgestuurd naar het Vlaams Woningfonds (VWF) zelf dat sinds eind 2022 hiervoor bevoegd is.

Even verduidelijken dat niet alle ontvangen geregistreerde communicaties klachten waren. Naast 224 ontvangen klachten (ontvankelijke en niet ontvankelijke) werden 39 vragen om informatie gesteld, werden 19 vragen om hulp gesteld en werden 13 meldingen gemaakt.

Het merendeel van de geregistreerde communicaties werd per mail ontvangen (276), met uitzondering van 18 communicaties die we per brief ontvingen en één vraag om informatie die we telefonisch ontvingen.

#### 3.3.2.2 Inhoud klachten

In 2023 ontving het agentschap Wonen in Vlaanderen 72 onontvankelijke klachten. Soms bevatten de klachten meer dan één onderwerp. Het grootste aantal ( $\pm 67\%$ ) van de onontvankelijke klachten

gaan over de huurpremie, de wachtlijst voor een sociale woning en de woningkwaliteit en klachten van huurders of kandidaat-huurders over hun sociale verhuurder. Daarnaast ontvingen we een aantal onontvankelijke klachten ( $\pm 22\%$ ) over de behandeling van hun huursubsidiedossier of de renovatiepremie. Een klein aantal ( $\pm 11\%$ ) van de onontvankelijke klachten ging over sociale koop, private huur en de verbeteringspremie.

Het agentschap Wonen in Vlaanderen ontving 152 ontvankelijke klachten in 2023. We hebben geen juist vergelijkingspunt met vorig jaar, maar het agentschap Wonen-Vlaanderen en VMSW ontvingen in 2022 samen 129 ontvankelijke klachten. We kunnen stellen dat er een toename is van het aantal ontvankelijke klachten met  $\pm 18\%$ . 124 van de ontvankelijke klachten werden na onderzoek door het agentschap als ongegegrond bevonden of er was geen oordeel over mogelijk of de klacht werd ingetrokken. 26 van ontvankelijke klachten werden na onderzoek door het agentschap gegrond bevonden.

### ***Klachten huurpremie, huursubsidie, renovatiepremie en aanpassingspremie***

De stijging van het globale aantal klachten is ook merkbaar op het niveau van de verschillende afzonderlijke premiestelsels: het is dus niet zo dat een enkel deel van het werkterrein een plotse piek vertoont die verantwoordelijk is voor de toename van het aantal klachten (zoals dat in 2022 wel het geval was met de huurpremie), maar die toename is algemeen.

Enkel de renovatiepremie kende een daling van 31 klachten in 2022 naar 21 in 2023 waarvan 16 ontvankelijke, maar dat lag enkel aan het feit dat de renovatiepremie intussen is stopgezet; aangezien er sinds de zomer van 2022 geen nieuwe dossiers meer bijkomen droogt vanzelfsprekend ook de klachtenstroom stilaan op.

Proportioneel kende de aanpassingspremie de grootste toename: van 1 (ongegegronde) ontvankelijke klacht in 2022 naar 7 klachten, waarvan 6 ontvankelijk en 2 gegrond, in 2023. Dat aantal blijft natuurlijk nog altijd te laag om er vergaande conclusies uit te trekken, te meer omdat ze inhoudelijk dermate van elkaar verschillen dat er niet echt een algemeen patroon in valt af te ontdekken.

In absolute cijfers is het de huursubsidie die bovenaan staat: daarover waren er in totaal 82 klachten, waaronder 71 ontvankelijke en 13 gegronde, tegenover 45 klachten waarvan 39 ontvankelijk in 2022. De huurpremie vertoont een vergelijkbaar patroon: die genereerde in 2023 78 klachten, waarvan 55 ontvankelijk waren en 13 gegrond, tegenover 38 ontvankelijke klachten op een totaal van 52 in 2022.

Een eerste opvallende vaststelling daarbij is dat, vergeleken met 2022, het aantal gegronde of deels gegronde klachten over de huurpremie en huursubsidie niet diezelfde forse stijging kent: voor de huurpremie zien we ondanks de toename van het totaalcijfer zelfs een daling van 19 naar 13. En waar met betrekking tot de huurpremie in 2022 een te lange behandeltermijn aan de basis lag van 11 gegronde klachten, waren dat er in 2023 nog 8: op dat vlak is er dus alvast verbetering merkbaar.

Bij de huursubsidie valt er wel een toename te noteren: in 2022 waren er 9 gegronde of deels gegronde klachten, en in 2023 waren dat er 13; een stijging van 44%, daar waar het totale aantal

klachten bijna verdubbelde. Hierbij moeten we echter vaststellen dat 7 van die gegronde klachten hun oorsprong vonden in een laattijdige (= buiten de hersteltermijn van 6 maanden, waardoor de aanvragers hun recht op huursubsidie verloren) hercontrole van de woningkwaliteit, en dus eigenlijk het gevolg waren van vertragingen bij de gemeentelijke overheid, die instaat voor die hercontroles. Dit is overigens hoegenaamd geen vingerwijzing naar het lokale beleidsniveau: van die 7 dossiers waren er immers 5 afkomstig uit Antwerpen, waar de hele stedelijke administratie maandenlang in het slop heeft gezeten door de beruchte cyberaanval die maakte dat ook tal van woningkwaliteitsdossiers een tijdlang stillagen, waardoor het conformiteitsonderzoek van een heel aantal woningen ongewild (en soms meerdere maanden) vertraging opliep. Een vertraging waarvan de huurders zelf uiteraard niet de dupe mochten worden; ook al was de initiële weigeringsbeslissing in die zeven dossiers op basis van de reglementering (met name de dwingende hersteltermijn) dan correct, die uitzonderlijke omstandigheden maakten dat een heropening van de dossiers via de klachtenprocedure niet meer dan billijk was.

Die dwingende hersteltermijn vormt al langer een vaak voorkomende bron van klachten rond de huursubsidie. Daarbij zou men kunnen aanvoeren dat de huurder, die zelf immers niet degene is die moet instaan voor het herstel van kwaliteitsgebreken aan de woning, zelf hoe dan ook niet het slachtoffer zou mogen zijn van een overschrijding van die termijn. Als nu, na een huursubsidie-aanvraag, een niet-conforme woning niet binnen zes maanden is hersteld verliest de huurder immers zijn recht op huursubsidie, waarmee hij dus in feite wordt gesanctioneerd voor de nalatigheid van de verhuurder.

Nu kan die huurder zich in zo'n geval wel tot de vrederechter wenden, maar vooral voor kwetsbare huurders vormt dat een erg grote drempel, te meer daar de vrees bestaat dat de vrederechter de huurovereenkomst ontbindt zodat de huurder op zoek moet naar een andere woning. Een pasklare oplossing ligt evenwel niet voor het oprapen, omdat het betrekken van een conforme woning nu eenmaal een basisvoorwaarde is voor de huursubsidie, waarop die hersteltermijn dus al in zekere zin een toegift vormt die niet oneindig kan worden opgerekt.

Het feit dat de sterke algemene toename zich niet vertaalt in een navenante toename van het aantal gegronde klachten lijkt erop te wijzen dat een en ander mogelijk meer te maken heeft met een toenemende dispositie om van het klachtrecht gebruik te maken dan met substantiële inhoudelijke verschuivingen bij de dossierbehandeling die een verhoging van het klachtencijfer zouden kunnen verklaren. Feit is dat de klachtenprocedure gaandeweg laagdrempeliger is geworden, enerzijds via een meer systematische verwijzing ernaar in individuele communicatie met burgers, maar anderzijds ook via de verbeterde communicatie over het klachtrecht en de prominentere zichtbaarheid van de klachtenprocedure op de hertekende website van het 'nieuwe' agentschap Wonen in Vlaanderen.

Verder is met betrekking tot de huurpremie, huursubsidie en aanpassingspremie het inhoudelijke klachtenbeeld zoals gezegd te diffuus om er duidelijk aanwijsbare verklaringen voor de grote toename van het aantal klachten uit af te leiden. Het is dus niet zo dat een welbepaald type of motief van klacht erbovenuit springt en de aantallen laat pieken. Vergelijking met voorgaande jaren brengt ons wel tot een andere, zeer opmerkelijke vaststelling: we zien zowel voor de huurpremie, de huursubsidie als de aanpassingspremie een significante toename van het aantal klachten dat namens

de betrokkene werd ingediend door een intermediaire dienst (gemeentelijk woonloket, OCMW, huurdersbond, juridisch adviseur of een andere lokale actor of middenveldorganisatie).

Concreet blijkt dat we in 2023 voor huurpremie + huursubsidie samen 48 klachten ontvingen via dergelijke externe vertegenwoordiger. Dat waren er in 2022 maar 25, en over de periode 2019-2022 telden we een totaal van 80 of gemiddeld 20 per jaar: hun aantal is dus ruim verdubbeld. Een gelijkaardige tendens, zij het in absolute cijfers minder opvallend, zien we bij de aanpassingspremie: in 2023 bereikten ons 3 klagers via tussenkomst van een derde (advocaten en familieleden niet meegerekend), tegenover 1 in 2022 en 6 (of een gemiddelde van 1,5) in de periode 2019-2022.

In hoeverre het een invloed heeft op de toename van de klachtenstroom valt moeilijk te achterhalen, maar op zich mag het zeker een positieve vaststelling heten dat lokale actoren hun bemiddelingsrol ter harte nemen en vooral dat burgers, en met name socio-economisch zwakkere doelgroepen, ook in toenemende mate hun weg blijken te vinden naar de instanties die hen kunnen bijstaan bij de behartiging van hun belangen.

### 3.3.3 Klachtenmanagement

#### 3.3.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

#### 3.3.3.2 Realisaties

De klachtencoördinatoren van de twee afzonderlijke instanties behandelen sinds 2023 samen de klachtenmailbox van het nieuwe agentschap waarbij ieder zijn eigen expertise heeft. Er werden geen wijzigingen aangebracht aan de procedure.

Buiten de jaarlijkse herinnering via een nieuwsbericht op 05/12/2023 om het klachtenrapport tijdig in te dienen werd er, naar aanleiding van het jaarverslag van de Ombudsdienst, door Wonen in Vlaanderen het initiatief genomen om in het najaar van 2023 een vorming over het thema klachtenbeheer te voorzien voor de woonmaatschappijen. Hiervoor werd contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst. Wonen in Vlaanderen had aanvankelijk de intentie om een vooraf opgenomen Webinar, opgesteld door de Vlaamse Ombudsdienst, te voorzien. Na het beschikbaar stellen van deze Webinar zou een digitaal uitwisselingsmoment volgen waarin klachtenbehandelaars vragen konden stellen aan de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast kon er verder ingegaan worden op enkele praktijkvoorbeelden. Omwille van de drukte bij de woonmaatschappijen besloten we om het digitale uitwisselingsuurtje niet te laten plaatsvinden. Via een nieuwsbrief ontvingen alle werknemers en klachtenbehandelaars van de woonmaatschappijen de vooraf opgenomen Webinar. Deze Webinar is beschikbaar op onze website. We bekijken in 2024 of er nood en ruimte is om het digitale uitwisselingsuurtje alsnog te laten plaatsvinden.

Verder is er de uitrol van het centraal inschrijvingsregister (CIR). Verwacht werd dat het CIR tegen oktober 2023 zou worden uitgerold maar dit zal pas in maart 2024 het geval zijn voor de burgers.

Doordat de burgers hun dossier zelf kunnen beheren betekent dit ook een administratieve vereenvoudiging voor hen. De resultaten zullen pas in de loop van 2024 kenbaar worden.

#### 3.3.3.3 Aanbevelingen

Er werden geen concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd naar het beleid (Vlaamse Regering, minister, ...).

#### 3.3.4 Niveau beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

## 3.4 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Entiteit	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM)
Klachtencoördinator	Jiska Coart
Contactgegevens klachtencoördinator	015/28.43.60 <a href="mailto:jiska.coart@ovam.be">jiska.coart@ovam.be</a>

### 3.4.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 35
- Aantal ontvankelijke klachten: 27  
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 6
  - gegronde klachten: 2
  - deels gegronde klachten: 4
- Aantal ongegronde klachten: 21

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	0
Te lange behandeltermijn	1
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Onheuse bejegening	0
Andere	3

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 5

### 3.4.2 Toelichting

#### 3.4.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Alle registraties van vermeende klachten over de werking van de OVAM die in 2023 toekwamen bij het team klantenbeheer (via alle mogelijke interne en externe kanalen) werden systematisch gerapporteerd aan de klachtencoördinator. Bij de 5 onontvankelijke klachten ging het voornamelijk om klachten ten aanzien van andere entiteiten of administraties en om 1 al eerder ingediende klacht. Deze 5 onontvankelijke klachten werden ook afgehandeld door de OVAM maar maken verder geen onderdeel uit van onderstaande rapportage.



Het totaal aantal gegronde/deels gegronde klachten per jaar is gedaald ten opzichte van de voorbije 2 jaar (zie onderstaande tabel). Opvallend voor het jaar 2023 is de afname van het aantal klachten tout court (cf. 66 in 2022) en de afname in het aantal (deels) gegronde klachten over de algemene werking van de OVAM. Beide zijn grotendeels te wijten aan een interne meer gecentraliseerde klachtenwerking in het kader van klantenbeheer door de afdeling Algemene diensten. Zo zette team klantenbeheer in 2023 enkele procesverbeteringen in gang: verbeterde selectie voor inhoudelijke klachten vs. klachten over de werking van de OVAM en verbeterde inzet op proactieve ontwerptantwoorden voor gelijksoortige klachten. Bovendien is de persaandacht voor de rol van de OVAM binnen de PFAS-problematiek op de 3M-site in Zwijndrecht significant verminderd ten opzichte van 2022. Ook dat kan een verklaring zijn voor de afname in het aantal klachten tout court.

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van klachten is dezelfde gebleven in 2023 en bedraagt 8 kalenderdagen. De gemiddelde doorlooptijd ligt nog wel aanvaardbaar binnen de interne vooropgestelde behandelingstermijn van maximum 10 kalenderdagen. De stijgende evolutie ten opzicht van de voorbije 2 jaar vraagt blijvende aandacht (en eventuele daaraan gekoppelde acties) in 2024 bij blijvende toename.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>TOTAAL</b>	17	18	17	21	23	17	11	6
<b>Thema afval- en materialenbeheer</b>	5	2	4	6	6	4	1	3
<b>Thema Bodembeheer</b>	6	13	12	14	10	6	1	2
<b>Algemene werking</b>	6	3	1	1	7	7	9	1
<b>Gemiddelde doorlooptijd (kalenderdagen)</b>	7,0	5,2	4,6	10,3	4,4	7,2	8	8

De verdeling van de klachten volgens de vereenvoudigde lijst is als volgt:

	Gemiddelde 2016-2023	2023
Niet correcte beslissing	1%	0%
Te lange behandeltermijn	15%	17%
Ontoereikende informatieverstrekking	25%	17%
Onvoldoende bereikbaarheid	24%	17%
Onheuse bejegening	1%	0%
Andere	34%	50%

Voor 2023 is het aantal ontvankelijke en (deels) gegronde klachten het laagste sinds 2016. De categorieën “niet-correcte beslissing” en “onheuse bejegening” verschenen in 2023 niet in de klachtenregistratie en -rapportage van de OVAM. In de categorie “te lange behandeltermijn” wordt een stijgende trend vastgesteld ten opzichte van de voorgaande jaren. De categorie “ontoereikende informatieverstrekking” vertoont geen duidelijke trend. De categorie “onvoldoende bereikbaarheid”

vertoont een daling ten opzichte van vorig jaar. In de categorie “andere” kon 1 rode draad worden gedetecteerd met betrekking tot uitingen van ontevredenheid die geleid hebben tot aangebrachte verbeteringen in bestaande processen (bv. wijziging in aanvraagprocedure van de asbestophaling naar aanleiding van een fraudegeval, herevaluatie van de dossierbehandeling voor afvalverwerkers naar aanleiding van een communicatiefout en een tijdelijke schrapping van certificatie-instellingen voor asbestdeskundigen naar aanleiding van meerdere klachten). Hierbij werd telkens ingezet op het ad hoc oplossen van de klacht zelf en het evalueren en optimaliseren waar nodig van de procesmatige manier van werken.

#### 3.4.2.2 Inhoud klachten

Voor **2023** zijn de voornaamste inhoudelijke vaststellingen:

- De klacht rond de categorie “te lange behandeltermijn” had betrekking op het laattijdig aanleveren van data door de gemeente aan het grondeninformatieregister met de aflevering van een niet-actueel bodemattest tot gevolg. De klacht zelf werd tijdig beantwoord binnen de wettelijke termijn. Bovendien werd in 2022 een grondige analyse van het bodemattest en de gegevens erop vermeld doorgevoerd met het oog op een verdere optimalisering van informatieverstrekking. De eerste zichtbare resultaten werden in 2023 reeds gepubliceerd op de Databank Ondergrond Vlaanderen (DOV).
- Met betrekking tot de categorie “ontoereikende informatieverstrekking” betreft het een externe informatie-update omtrent de gevraagde retributie voor een bodemattest die werd geoptimaliseerd op de website van de Woningpas. De reeds actuele informatie beschikbaar op de website van het webloket werd hiervoor overgenomen.
- De klacht die ressorteert onder de categorie “onvoldoende bereikbaarheid” was in 2023 een – opgeloste – adressering aan een persoonlijk mailadres van een dossierhouder in plaats van adressering aan [info@ovam.be](mailto:info@ovam.be).
- Met betrekking tot de categorie “andere” ging, zoals gezegd, de OVAM aan de slag met drie aanbevelingen om processen te optimaliseren met als resultaten een verbeterde aanvraagprocedure van de asbestophaling, een verbeterde dossierbehandeling voor afvalverwerkers en een verbeterde kwaliteitscontrole van de certificatie-instellingen voor asbestdeskundigen.

Voor meldingen over vermeende milieu-inbreuken of -delicten wordt - net zoals de vorige jaren - waar wenselijk of noodzakelijk 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 een opvallende tendens of toename te onderscheiden in het aantal meldingen of klachten over die andere organisaties.

Er werd in 2023 ook nauw samengewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst in het kader van twee klachten:

- Een vraag over de milieuhandhavingsbevoegdheid van OVAM met betrekking tot afvalstoffen in onbevaarbare waterlopen. De OVAM heeft in deze zelf geen handhavingsbevoegdheid maar bezorgde extra informatie om de handhavingsbevoegdheid (gemeente of VMM) te kunnen bepalen.
- Een klacht over een groepsaankoop asbestverwijdering bij een intercommunale waarbij meetrappen die enkel uitspraak deden over een staalname die de burger zelf naar het labo had opgestuurd niet werden behandeld binnen de dossieraanvraag (wat wel de bedoeling is). OVAM en de Vlaamse Ombudsdienst namen contact op met de intercommunale die – als resultaat – hun werkwijze hierop hebben aangepast.

### 3.4.3 Klachtenmanagement

#### 3.4.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten te melden.

#### 3.4.3.2 Realisaties

In 2022 werd een grondige analyse van het bodemattest en de gegevens erop vermeld doorgevoerd met het oog op een verdere optimalisering van informatieverstrekking. De eerste zichtbare resultaten werden in 2023 reeds gepubliceerd op de Databank Ondergrond Vlaanderen (DOV). De OVAM ging aan de slag met drie aanbevelingen om processen te optimaliseren met als resultaten een verbeterde aanvraagprocedure van de asbestophaling, een verbeterde dossierbehandeling voor afvalverwerkers en een verbeterde kwaliteitscontrole van de certificatie-instellingen voor asbestdeskundigen.

In het jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst staat een aanbeveling voor de OVAM. De Vlaamse Ombudsdienst raadt het volgende aan in verband met de retributie van 50 euro voor bodemonderzoeksrapporten uit het Grondeninformatieregister (artikel 219 VLAREBO-besluit): *“Die toegankelijkheidsdrempel wordt het best afgeschaft of toch sterk verlaagd. Zeker in een materie als bodemverontreiniging moet de Vlaamse overheid inzetten op actieve openbaarheid van bestuur. Het is een positief signaal dat de OVAM begin 2023 een samenwerkingsprotocol gesloten heeft met enkele andere overheidspartners voor een Databank Ondergrond Vlaanderen om ondergronddata te beheren en te publiceren.”*

De OVAM heeft gehoor gegeven aan deze oproep en stappen vooruitgezet wat betreft actieve en kosteloze openbaarheid. Via de woningpas en bodemkwaliteit.be kan een eigenaar een fiche openen waarmee hij zich kan informeren over zijn grond, zodat hij zorgzaam kan omgaan met de bodem en ondergrond. In het kader van een overdracht heeft een bodemattest ook een juridische rol waarbij onder andere verplichtingen en juridische bescherming centraal staat. Door de toevoeging van de fiche is de afhankelijkheid van dit instrument verminderd.

#### 3.4.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

#### 3.4.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

### 3.5 Agentschap voor Natuur en Bos

Entiteit	Agentschap voor Natuur en Bos (ANB)
Klachtencoördinator	Annelien Meeremans
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:Klachten.anb@vlaanderen.be">Klachten.anb@vlaanderen.be</a> 0491/92.08.05

#### 3.5.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 70
- Aantal ontvankelijke klachten: 62
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 30
- Aantal ongegronde klachten: 32

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

Niet-correcte beslissing	5
Te lange behandeltermijn	6
Ontoereikende informatieverstrekking	6
Onvoldoende bereikbaarheid	6
Onheuse bejegening	7
Andere	/

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 30

#### 3.5.2 Toelichting

##### 3.5.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Voor het werkjaar 2023 zien we een daling tegenover de voorgaande jaren. In vergelijking met vorig jaar toen 89 klachten geregistreerd werden, is er een daling van 21% of 19 klachten. Dit is opmerkelijk: op basis van maatschappelijke ontwikkelingen zou men een toename van het aantal klachten verwachten.

2020	49
2021	42
2022	38
2023	30

Er is een sterke afname van de klachten over loslopende honden en zwerfvuil. Onze campagnes rond honden aan de leiband en zwerfvuil werpen blijkbaar vruchten af. Voor de campagne honden aan de

leiband was er zowel op terrein visuele aanwezigheid via posters en borden maar hebben we naast een beloning voor bezoekers die zich aan de regels hielden, 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.

In 2024 zetten we nog steeds in op campagnes rond honden aan de leiband en zwerfvuil maar ook rond meer beleidsgerelateerde thema's zoals omgaan met de wolf en andere wilde dieren en communicatie rond bepaalde soortenbeschermingsprogramma's.

Net als alle voorgaande jaren wordt het klachtenbeeld van ANB vooral gekenmerkt door een aantal praktische bekommernissen van burgers. Het volgende overzicht, met onderwerpen die het voorwerp van één of meerdere klachten uitmaakten, illustreert dit op limitatieve wijze.

Loslopende honden	5
Zwerfvuil	3
Schade door omgevallen bomen	7
Hinder overhangende taken	5
Praktisch jachtexamen	3
Overwoekering onkruid	3
Overlast kraaien, fazanten, everzwijnen	4

### 3.5.2.2 Inhoud klachten

Hieronder worden enkele specifieke klachten en hun aanpak als voorbeeld toegelicht.

#### ***Schade door wilde fazant***

Klacht waarbij betrokkene melding maakte van een loslopende wilde fazant die schade aanrichtte aan zijn wagen en aan wagens van andere wijkbewoners. Melder vroeg of deze wilde fazant kon verwijderd worden.

Dit voorval werd geregistreerd als melding. De fazant is in Vlaanderen een jachtwildsoort. Betrokkene dient de lokale jager te contacteren via de wildbeheereenheid. De jacht was op dat moment gesloten maar in geval van schade kon er wel via melding bestrijding aangevraagd worden.

#### ***Zwerfvuil aan de hondenloopweide te Linden***

De vuilnisbakken aan de hondenloopweide in Linden waren overvol. Vraag voor het regelmatig ledigen van deze vuilnisbakken en om meer vuilnisbakken te plaatsen aan de in- en uitgang.

De overvolle vuilbakken werden eerstdaags op de aangegeven locatie opgeruimd. De frequentie van de vuilophalingen in deze regio werd tijdelijk verminderd. Indien blijkt dat deze frequentie inderdaad niet voldoende is, zal er intern bekeken worden om een extra arbeidersploeg in te schakelen. Onze aannemer maakte echter ook de opmerking dat bij het leegmaken van de hondenbuizen hij vaststelt

dat sommige bezoekers van de hondenloopweide lege flessen in de hondenbuis duwen zodat bijgevolg weinig plaats is voor hondenzakjes.

### ***Overwoekerend onkruid in berm***

Het onkruid in een berm grenzend aan het domein Coloma zou 1m hoog staan. Er wordt ook melding gemaakt dat er zich teken bevinden in het hoge gras aan de straatkant. Vraag om de berm te maaien om verdere overlast te beperken.

Onze arbeidersploeg heeft van zodra zij deze klacht binnen kregen werk gemaakt van het maaien van deze bermen.

### ***Klacht tegen duikersclub die vissen uitzet op put te Ekeren***

Door een duikclub die de put van Muisbroek in Ekeren in pacht heeft zouden er vissen uitgezet worden op deze vijver. Ook worden er plannen gemaakt om 2 grote steuren uit te zetten en zouden de duikers de duikzones niet respecteren. Vraag voor controle op het terrein en praktijk van uitzetten van vissen door duikclub onmiddellijk stop te zetten.

De betrokken duikclub werd door Natuurinspectie erop gewezen dat er een verbod geldt op het uitzetten van vis en werd hen ook aangemaand om onmiddellijk te stoppen met deze praktijken.

### ***Schade door everzwijnen in tuin te Houthalen***

Melding van schade door everzwijnen in de tuin van mevrouw in Houthalen. Er wordt gevraagd of er recht is op een schadevergoeding voor de geleden schade. Deze vraag werd behandeld als een vraag tot informatie.

Schade dient ingegeven te worden in de online tool die terug te vinden is op het e-loket Fauna en Flora. De ingegeven info wordt gebruikt om af te stemmen met alle actoren betrokken bij het faunabeheerzone-overleg voor een efficiënte jacht te kunnen organiseren. Schade door everzwijnen wordt enkel in zeer specifieke gevallen vergoed. De link naar de schaderegeling werd ook bezorgd aan de melder.

## **3.5.3 Klachtenmanagement**

### **3.5.3.1 Knelpunten**

In uitzonderlijke gevallen is het ten gevolge van de werklust 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.

### 3.5.3.2 Realisaties

Er zal een nieuwe applicatie ontwikkeld worden om de klachten te registreren, te beantwoorden en te bewaren. De applicatie zal er voor zorgen dat de dienstverlening vereenvoudigt. In de toekomst zullen we het klachtenbeheer verder professionaliseren, structureren en diepgaander analyseren om zo onze dienstverlening te verbeteren. Het is de bedoeling om te evolueren naar een volwaardig klachtenmanagement (in plaats van klachtenbeheer).

### 3.5.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

## 3.5.4 Niveau beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.



## 3.6 Agentschap Onroerend Erfgoed

Entiteit	Agentschap Onroerend Erfgoed
Klachtencoördinator	Anthony Suykens
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:anthony.suykens@vlaanderen.be">anthony.suykens@vlaanderen.be</a>

### 3.6.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 5
- Aantal ontvankelijke klachten: 5  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 1  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Overeenstemming met het recht	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	2
Deugdelijke correspondentie	1

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 1

### 3.6.2 Toelichting

#### 3.6.2.1 Algemeen klachtenbeeld

De klachten in 2020 zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Applicaties Onroerend Erfgoed	1
Werking medewerker(s)	1
Verwaarlozing onroerend erfgoed	0
Premies	1
Financiering	1
Advisering	0
Archeologie	0
Auteursrechten	0
Andere	1

### 3.6.2.2 Inhoud klachten

Één van de ontvankelijke klachten van 2023 verdient aandacht. Dit betrof een klacht tegen de werking van een medewerker van een erkende intergemeentelijke onroerend erfgoeddienst. Meer bepaald de manier waarop deze medewerkers archeologienota's in akte neemt. Mogelijk wordt de voorziene procedure in de regelgeving niet altijd gevolgd. Hoewel de werking van het agentschap in deze klacht niet as such wordt aangevochten, heeft het agentschap hierin wel degelijk een taak als evaluator van de erkende actor. Daarom werd de klacht dan ook ontvankelijk verklaard en wordt deze meegenomen in de verdere evaluatie van de erkende actor.

### 3.6.3 Klachtenmanagement

#### 3.6.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

#### 3.6.3.2 Realisaties

Naar aanleiding van een auditprocedure bleek dat het agentschap al te vaak extra informatie moest opvragen bij de aanvrager van een erfgoedpremie, een toelating of de indiener van een melding. Hiervoor werkte het agentschap haar aanvraagformulieren bij zodat in de mate van het mogelijke alle beschikbare info van bij de eerste aanvraag wordt bijgevoegd. Dit vereenvoudigt in grote mate het proces.

Het agentschap blijft ook inzetten op communicatie omtrent fiscale maatregelen inzake onroerend erfgoed en meer bepaald de regels rond de vermindering personenbelasting. In de loop van 2023 ontving het agentschap 1 klacht hieromtrent. Uit de behandeling van deze klacht blijkt dat de procedure hiervoor intern binnen het agentschap scherper is gesteld en het voor de medewerkers van het agentschap én voor de klachtencoördinator duidelijker is hoe dit in concreto moet worden toegepast.

Het agentschap maakte werk van zowel een inhoudelijke analyse als een effectief praktisch draaiboek voor de evaluatieprocedure van erkende archeologen. Dit initiatief kwam er naar aanleiding van een klachtenprocedure vorig jaar. De Vlaamse ombudsman gaf het agentschap n.a.v. deze procedure de raad om de evaluatieprocedure en het intern proces hierachter toch eens te screenen. Het agentschap kwam hieraan aldus tegemoet door de genomen stappen.

#### 3.6.3.3 Aanbevelingen

Het klachtenbeeld van 2023 leidt verder tot geen voorstellen voor aanpassingen van de interne werking, noch van regelgeving.

### 3.6.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

### 3.7 Vlaamse Landmaatschappij

Entiteit	Vlaamse Landmaatschappij (VLM)
Klachtencoördinator	Hilde Janssens
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:klachten@vlm.be">klachten@vlm.be</a>

#### 3.7.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 21
- Aantal ontvankelijke klachten: 18  
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- (Deels) gegronde klachten: 4 (0 gegronde, 4 deels)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing	0
Te lange behandeltermijn	0
Ontoereikende informatieverstrekking	0
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3
Efficiënte coördinatie	0
Gelijkheid & onpartijdigheid	0
Ooreenstemming met het recht	0

- Opgeloste klachten: 3
- Deels opgeloste klachten: 1

#### 3.7.2 Toelichting

##### 3.7.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Er werden 21 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2023 tot 31 december 2023.

Van de 21 klachten zijn 18 klachten ontvankelijk en 3 klachten onontvankelijk. Bij de 3 onontvankelijke klachten is de reden: "anoniem" (1), "VLM onbevoegd" (2). De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 14 ongegronde en 4 deels gegronde klachten. De graad van oplossing bij de gegronde klachten is bijna volledig: de 4 (deels) gegronde klachten werden deels opgelost (1) en volledig opgelost (3).

Voor wat de verdeling van de ontvankelijke klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank en Mestbeleid, Platteland, Landinrichting en Grondenbank en de Stafdiensten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 18 ) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (12) gevolgd door de klachten m.b.t. de Landinrichting (2), Platteland (2) en de Grondenbank (2).

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.

Het klachtenmailadres is een van de vele kanalen waarlangs de burger zich tot de VLM kan wenden. Langs dit kanaal worden ook meldingen ontvangen. 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.

### 3.7.2.2 Inhoud klachten

#### **Meldingen**

Hieronder worden enkele meldingen besproken en het gevolg dat hieraan gegeven werd door de bevoegde diensten. Het gaat om 5 meldingen over de algemene werking van de VLM (1), over de afdeling Landinrichting (2) en de afdeling Grondenbank (2).

Een melding die via het klachtenmailadres ontvangen werd ging over het probleem dat een medewerker van een gemeente rechten had gekregen op het e-voorkooploket, maar niet kon inloggen. Deze melding werd intern doorgestuurd naar de collega's van het e-voorkooploket die het probleem onderzochten en konden oplossen.

Een andere melding die de VLM ontving via het klachtenmailadres ging over een grijze container die al meerdere weken buiten stond in de wijk van verzoekster. Verzoekster gaf aan zich zorgen te maken over de overlast die de container bezorgt voor haar en de mensen in haar wijk zoals

geurhinder, extra dumpafval, gevaar dat dit in de weg staat ed. Verzoekster wist niet van wie de container was. Na interne rondvraag bleek dat de container daar niet was gezet in het kader van één van de projecten van de VLM. De VLM is dan ook onbevoegd om deze melding te behandelen. De melding werd doorgestuurd naar de betrokken gemeente voor verdere behandeling. Verzoekster werd hiervan op de hoogte gebracht.

Daarnaast ontving de VLM een melding in verband met onkruidoverlast. Verzoekers grenzen aan een grote akker in eigendom van de VLM. Langs hun omheining groeit het onkruid in de hoogte en wordt de omheiningdraad weggeduwd. De vorige eigenaar van het akkerperceel ging enkele keren per jaar langs om het onkruid te bestrijden. Verzoekers vroegen daarom of de VLM kon voorzien in een regelmatig onderhoud van het onkruid langs de perceelsgrens. De bevoegde diensten van de VLM contacteerden de landbouwer die het akkerperceel bewerkt met de vraag of hij de onkruidoverlast kon verhelpen. Vijf dagen na de ontvangst van de melding door de VLM werd door de landbouwer het onkruid verwijderd.

De VLM ontving een melding in verband met de wandelpaden in de Oude Kalevallei. Verzoekster leidt hier regelmatig wandelaars rond, maar enkele van de paden waren zeer modderig geworden en dus moeilijk bewandelbaar. Op sommige delen van de wandellussen begaven de wandelaars zich op de hoger gelegen velden van de landbouwers. Verzoekster vroeg of de meest drassige delen in het wandelgebied opgehoogd konden worden met bijvoorbeeld houthaksel. Na rondvraag bij de bevoegde diensten blijkt dat de VLM niet meer bevoegd was binnen het wandelgebied sinds de uitvoering van de werken 10 jaar geleden. Het aanspreekpunt voor de wandelingen in het gebied is sindsdien de dienst toerisme van de provincie Oost-Vlaanderen. Verzoekster werd op de hoogte gebracht van bovenstaande bevindingen en het mailadres van de dienst toerisme van de provincie Oost-Vlaanderen werd aan haar meegedeeld. Verzoekster bedankte voor het snelle antwoord.

Daarnaast ontving de VLM een informatievraag in verband met de inkleuring van gronden. Verzoeker vernam op een infoavond dat de grond van zijn ouders 'geel/groen gearceerd' ingekleurd werd. Deze verandering houdt mogelijks een kapitaalschade of gebruikersschade in. Na rondvraag bij de bevoegde diensten kon aan verzoeker meegedeeld worden dat de bestemmingswijziging van de betrokken gronden kadert binnen het ontwerp gewestelijk ruimtelijk uitvoeringsplan 'Vallei van de kleine Nete en Aa van Kasterlee tot Grobbendonk' (hierna GRUP). Het openbaar onderzoek in verband met dit GRUP liep nog op het moment dat de VLM de informatievraag ontving. De verzoeker werd daarom ook doorverwezen naar de website van de Vlaamse Overheid in verband met het GRUP voor meer informatie over de voorziene bestemmingswijziging en de mogelijkheid te reageren op het ontwerp van GRUP binnen de termijn van het openbaar onderzoek. Bijlage 4 van het GRUP bevat een register waarin voor de voorziene bestemmingswijzigingen wordt aangegeven of deze aanleiding kunnen geven tot een kapitaalschadecompensatie of een gebruikersschadecompensatie. Indien de bestemmingswijziging aanleiding geeft tot een compensatie dan wordt het bedrag hiervan berekend door de VLM. Voor meer informatie in verband met de berekening van deze compensaties werd verwezen naar de website van de VLM hierover.

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](http://www.milieuhandhaving.be) de burger die een milieuovertreding wil melden, de mogelijkheid geboden meteen bij de bevoegde dienst terecht te kunnen aan de hand van een aantal concrete en gerichte vragen. De klachten met betrekking tot de werking van de VLM die op het infoadres van de VLM of via sociale media ontvangen worden door de dienst Communicatie, worden overgemaakt aan de klachtencoördinator voor verdere behandeling overeenkomstig het Bestuursdecreet.

### ***Klachtenbeeld Mestbank & Mestbeleid 2023***

Er waren 13 klachten die betrekking hadden op de werking van de Mestbank. Van deze klachten waren er 12 ontvankelijk en 1 onontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten waren er 9 ongegrond en 3 deels gegrond.

In vergelijking met het voorgaande jaar, toen er 11 klachten werden geregistreerd, is er geen drastische vermeerdering of vermindering van het aantal behandelde klachten vast te stellen. Ook dit jaar is het aantal behandelde klachten eerder beperkt. Zeker indien we ook minder recente jaren in beschouwing nemen. Zo werden er in 2021 34 klachten geregistreerd, in 2020 42 klachten en in 2019 zelfs nog 96 klachten.

Een verklaring voor het gegeven dat er voor het tweede jaar op rij duidelijk minder klachten werden ontvangen, is moeilijk te geven, maar het lijkt weinig toevallig dat er, net als het vorige jaar, geen nieuwe regelgeving van kracht werd. Het is immers 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 en procedures bij de Mestbank, wat niet altijd meteen perfect verloopt. Dit jaar was er echter geen nieuwe regelgeving, wat ook merkbaar is op het vlak van het aantal behandelde klachten.

Wat de klachten van dit jaar betreft, zijn er duidelijk twee onderwerpen te onderscheiden. Enerzijds het kunstmestregister en anderzijds de digitale werking van de overheid.

Vijf klachten, waarvan één onontvankelijk, hadden betrekking op het kunstmestregister. Dit register dient verplicht ingevuld te worden door landbouwers en door iedereen die minstens 10.000 kg N per jaar, uit kunstmest produceert, verdeelt, importeert of exporteert en die levert aan verdelers of landbouwers. De landbouwers moeten onder meer de ontvangst en het gebruik van kunstmest registreren. De aangifteplichtigen uit het kunstmestregister moeten onder meer elke levering van kunstmest registreren. Door deze verplichtingen krijgt de Mestbank een beter zicht op het gebruik van kunstmest op de Vlaamse landbouwgronden.

Bij de verschillende klachten werden er verscheidene aspecten van het kunstmestregister geïllustreerd.

Zo had een klacht betrekking op het feit dat, volgens de verzoeker, bepaalde percelen niet geactualiseerd waren op basis van de verzamelaanvraag, waardoor de registratie van het gebruik van kunstmest op die specifieke percelen problematisch was. Verder was ook de digitale werking van het kunstmestregister een weerkerend punt.

Een andere klacht die behandeld werd, had dan weer betrekking op het gegeven dat ook derden het gebruik van kunstmest kunnen registreren. Met name is het zo dat de regelgeving het mogelijk maakt dat niet enkel de gebruiker van het perceel in kwestie, maar ook andere betrokkenen het gebruik van kunstmest op het perceel in kwestie kunnen registreren. Een verzoeker uitte zijn ongenoegen over het gegeven dat de identiteit van diegene die het gebruik van kunstmest had geregistreerd niet steeds zichtbaar was. De Mestbank was zich echter al enige tijd bewust van deze problematiek en had al de nodige stappen gezet om dit euvel te verhelpen. Bij de behandeling van de klacht kon de klachtenbehandelaar dus alleen maar vaststellen dat een oplossing reeds gevonden was.

Verschillende klachten hadden betrekking op de digitale werking van de overheid en dan met name het digitale karakter van het Mestbankloket alsook van het kunstmestregister. Dergelijke klachten zijn niet nieuw en ook hier stelde de klachtenbehandelaar vast dat, hoewel hij begrip had voor het ongenoegen van burgers die weinig thuis zijn in de digitale wereld, de digitalisering een niet te ontkennen evolutie is die zich de komende jaren alleen maar verder zal ontwikkelen. Ook de burger zal hier voordeel uithalen. Zo zal de verdere digitalisering met name de administratieve lasten voor burgers verminderen en zal er een snellere en betere dienstverlening mogelijk zijn.

Tot slot zal er nog kort stilgestaan worden bij een klacht die betrekking had op de bescherming van persoonsgegevens. Dit thema is actueel en het lijkt niet onwaarschijnlijk dat deze thematiek naar de toekomst vaker het onderwerp zal worden van de ingediende klachten. De klacht in kwestie werd ingediend door een landbouwadviseur die volmachthoudster was voor verschillende landbouwers. In die hoedanigheid was deze adviseur onder andere bevoegd om de mestbankaangifte van de betrokken landbouwers in te vullen en in te dienen. De volmachthoudster had aan de Mestbank een lijst gevraagd van de gegevens van alle personen van wie zij een volmacht had en voor wie zij de mestbankaangifte had ingediend. Nadat de Mestbank dit verzoek had geweigerd, wendde de volmachthoudster zich tot de klachtbehandeling van de VLM.

De klachtenbehandelaar koppelde hierbij terug met de functionaris voor gegevensbescherming van de VLM en in samenspraak met hem werd aan verzoekster volgend antwoord geformuleerd:

*“De in casu voorgestelde verwerking van persoonsgegevens, met name het maken van een lijst met de namen van de volmachtgevers waarvoor de volmachthouder de aangifte heeft ingediend, betreft conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming een nieuwe verwerking van persoonsgegevens die buiten de draagwijdte valt van de volmacht(overeenkomst) alsook buiten het doeleinde waarvoor de persoonsgegevens initieel werden verwerkt door de Vlaamse Landmaatschappij. Een dergelijke verwerking van persoonsgegevens wordt, in de gegeven situatie, door de functionaris voor gegevensbescherming beschouwd als een onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens door de volmachthouder. En aangezien het de Vlaamse Landmaatschappij is die juridisch aansprakelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens, kan de Vlaamse*



*Landmaatschappij bij onrechtmatige verwerking of doorgifte van persoonsgegevens hiervoor gesanctioneerd worden door de toezichthouder, de Vlaamse Toezichtscommissie.”*

Zoals reeds aangegeven lijkt het aannemelijk dat dergelijke klachten vaker zullen behandeld moeten worden. Voor de burger is het immers niet steeds duidelijk wanneer de bescherming van de persoonsgegevens in het gedrang komt, zoals in casu ook het geval was.

### **Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2023**

In totaal werden 4 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. 3 klachten werden ontvankelijk en ongegrond verklaard. 1 klacht was onontvankelijk.

In de categorie **landinrichting** werden 2 klachten geregistreerd. Eén klacht was ontvankelijk en ongegrond. De andere klacht was onontvankelijk.

De ongegronde klacht betrof de kap van enkele bomen in de Vinderhoutse bossen. Verzoeker stelde vast dat de VLM geen rekening hield met de fauna door boswandelpaden om te bouwen tot fietsostrades. Verzoeker vroeg of het mogelijk is om de kap van gezonde bomen tegen te gaan op andere paden.

Deze klacht bestond uit twee delen, enerzijds een ongenoegen ten aanzien van de kap van de bomen en anderzijds een ongenoegen over het gevoerde beleid in verband met de aanleg van wandel- en fietspaden.

Wat betreft het eerste deel van de klacht begreep de VLM het ongenoegen van verzoeker, maar lichtte zij in haar antwoord toe dat de kap van de productiepopulieren deel uitmaakte van een groter geheel. Ten eerste versterkt de kap de natuurwaarden van het bos en de ontwikkeling van een gevarieerd gemengd loofbos dat beter bestand is tegen klimaatwijzigingen. Ten tweede werden deze bomen gekapt voor de aanleg van wandel- en fietspaden voor de uitvoering van het landinrichtingsplan “Groenpool Vinderhoutse bossen”. Op die manier kunnen twee doelstellingen samen gerealiseerd worden door éénmaal impact uit te oefenen op het betrokken gebied. De contactgegevens van de projectmanager werden bezorgd indien verzoeker nog verdere vragen had over het project.

Voor wat betreft het tweede deel van de klacht was de VLM niet bevoegd. Verzoeker uitte een ongenoegen in verband met de uitoefening van het Vlaamse beleid, in dit geval de uitvoering van maatregelen opgenomen in een goedgekeurd landinrichtingsplan. Verzoeker werd hiervoor dan ook doorverwezen naar de procedure voor het indienen van een verzoekschrift bij het Vlaams Parlement.

Met betrekking tot bovenstaande klacht dient nog het volgende vermeld te worden. Deze klacht werd niet ontvangen via het gebruikelijke klachtenmailadres van de VLM, maar via het mailadres voor meldingen in verband met de klokkenluidersregeling ([internmeldpunt@vlm.be](mailto:internmeldpunt@vlm.be)). Het mailadres van het intern meldpunt is sinds september in voege en bleek niet op regelmatige wijze gecontroleerd te worden. De klacht werd hierdoor later opgemerkt dan wanneer deze via het

klachtenmailadres ontvangen zou zijn. Het is begrijpelijk dat een verzoeker zich per vergissing niet via één van de gebruikelijke klachtenkanalen, maar via een van de vele andere communicatiekanalen, tot de VLM wendt. Het is dan ook belangrijk dat er een regelmatige controle gebeurt van alle communicatiekanalen van de VLM opdat klachten en andere belangrijke berichten tijdig opgemerkt worden. Uit dit voorval werd dan ook geleerd.

De onontvankelijke klacht handelde over werken die werden uitgevoerd in het kader van het landinrichtingsplan Wildenburg – Aanwijs. De VLM was niet bevoegd om de klacht te behandelen. Het betrof de herinrichting van een begraafplaats waarbij tijdens de uitvoering van de werken beplantingen werden verwijderd rond een grafmonument. Aangezien de VLM niet bevoegd is om te oordelen over de reikwijdte van de grafconcessie werd deze klacht behandeld door de betrokken gemeente. In samenspraak met een afgevaardigde van de betrokken familie en de groenexpert van de gemeente werd een ontwerp uitgetekend voor de zone rond het grafmonument. De VLM zal wel meewerken aan de verdere uitvoering van het overeengekomen ontwerpplan.

Met betrekking tot de categorie **grondenbank** werden 2 klachten geregistreerd die ontvankelijk en ongegrond zijn.

Een van de klachten betrof de aanplant van bomen op landbouwgrond van de VLM. De verzoeker kon deze grond al jaren gebruiken voor zijn rundvee en werd volgens hem niet op de hoogte gebracht dat dit vanaf 2023 niet meer mogelijk zou zijn. De verzoeker gebruikte het perceel op basis van een éénjarige pachtovereenkomst die afliep op 31 december 2019 zonder vernieuwing waardoor het perceel vrij van gebruik was toen de beslissing tot bebossing werd genomen.

De andere klacht ging over de ontevredenheid van een verzoeker over een einde van gebruik op een perceel waarover men in 2021 een gebruiksovereenkomst sloot met de Vlaamse Waterweg. Dit perceel werd in 2022 overgedragen aan de VLM voor de uitbouw van een grondreserve in een Sigmagebied, maar met respect voor de gebruiksovereenkomst van verzoeker die een einde nam op 31 december 2023.

Verzoeker haalt aan dat men pas begin december een beslissing van de VLM mocht ontvangen inzake het inzetten van het perceel in het kader van het flankerend beleid hetgeen rechtsonzekerheid met zich meebracht. Daarnaast werd bij het nemen van de beslissing van de VLM bij de toekenning van het perceel aan een getroffen landbouwer volgens verzoeker geen rekening gehouden met het feit dat het perceel aansluit op de huiskavel.

Na rondvraag bij de bevoegde dienst van de VLM bleek dat verzoeker reeds in 2022 op de hoogte werd gebracht van de overdracht van het perceel aan de VLM zodat dit perceel ingezet kon worden in het kader van het flankerend landbouwbeleid. De verzoeker vroeg in november om een verlenging van het gebruik en kreeg begin december het antwoord van de VLM dat dit niet mogelijk was. Deze antwoordtermijn, alsook het feit dat er nooit gesproken werd over een verlenging van het gebruik waardoor een normaal einde van de gebruiksovereenkomst steeds te verwachten was, brengt geen rechtsonzekerheid met zich mee.

Het perceel maakte sinds oktober 2023 deel uit van de huiskavel op basis van een eenjarige bruikleenovereenkomst met de provincie Oost-Vlaanderen. Deze overeenkomst doet geen duurzame relatie ontstaan ten aanzien van het perceel en dateert van na de beslissing in het kader van het flankerend landbouwbeleid. De klacht van verzoeker werd dan ook ongegrond bevonden.

Naast de klachten die de VLM ontvangt via haar klachtenkanalen, krijgt zij ook klachten, meldingen of vragen doorgestuurd vanuit andere instanties.

De VLM heeft onder meer input geleverd voor het antwoord bij een klacht die werd ontvangen door het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB). De klacht ging over de inkleuring van de gronden van een verzoekster als Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN) met recht van voorkoop. Verzoekster haalde aan dat zij nooit via officiële weg van deze inkleuring in kennis werd gesteld en had graag geweten wat het voorkooprecht op deze percelen inhield. Het ANB bezorgde deze klacht aan de VLM via het klachtenmailadres. De VLM voorzag in een antwoord op de vragen van verzoekster over het voorkooprecht binnen VEN-gebied en de dienst voor Afbakening van de Gebieden van de Natuurlijke en Agrarische Structuur (AGNAS) voorzag een antwoord in verband met het inkleuren van de gronden als VEN-gebied. Beide antwoorden werden door het ANB samengevoegd en aan verzoekster bezorgd.

Daarnaast ontving de VLM dit jaar een melding in verband met een erfdienstbaarheid van doorgang van het departement Omgeving. Verzoeker vroeg om een andere uitweg voor de achterliggende landbouwgrond te voorzien wegens schade. Het departement Omgeving heeft deze melding overgemaakt aan de VLM, maar deze melding kadert ook niet binnen de bevoegdheden of projecten van de VLM. Omdat het voor de VLM duidelijk was wie voor deze vraag bevoegd was - verzoeker had de vraag immers reeds zelf overgemaakt aan de gemeente - bracht zij het departement Omgeving op de hoogte van haar onbevoegdheid en vroeg ze aan het departement om dit verder op te nemen.

### ***Klachtenbeeld Platteland 2023***

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 en ongegrond bevonden.

Een van de twee klachten betrof de overlast die verzoekers hadden van een broedveld voor vogels achter hun perceel gelegen op basis van een beheerovereenkomst met beheerpakket voedselgewas met ruige kruidenrijke grasstroken. Verzoekers hadden last van onkruid en ongedierte en duiden op mogelijk brandgevaar. Verder hadden verzoekers vragen bij de keuze voor de ligging achter de huizen van vogelweides en broedplaatsen en uitten zij hun ontevredenheid over het beleid van de VLM en nodigden zij de VLM uit om op terrein te komen kijken. In 2021 en 2022 werd de VLM ook gecontacteerd over dezelfde bezorgdheden. Terwijl de VLM in gesprek was met de bevoegde diensten over het antwoord aan verzoekers, contacteerden verzoekers intussen ook de Vlaamse Ombudsman. Aangezien de VLM zich nog binnen de wettelijke antwoordperiode van 45 dagen bevond, heeft de Vlaamse Ombudsman verzoekers gevraagd om geduldig te zijn.

Aan verzoeker werd volgende duiding meegegeven. Vlaanderen heeft binnen het gemeenschappelijk landbouwbeleid de opdracht om een goede balans te vinden tussen landbouwproductie binnen de geldende milieunormen en in een areaal te voorzien waar ruimte is voor biodiversiteit.

Wat betreft de bezorgdheden van verzoekers over de overlast wegens onkruid en ongedierte, en het mogelijke brandgevaar gaf de VLM mee dat zij de bezorgdheden van verzoekers begrijpt, maar binnen haar bevoegdheden niet zelf in een oplossing kon voorzien. De VLM kan immers geen actie ondernemen op andermans eigendom.

Overeenkomstig het beheerpakket dat werd opgenomen in de beheerovereenkomst tussen de betrokken landbouwer en de VLM, mag de landbouwer pas vanaf 15 augustus van het betreffende jaar de grasstrook maaien. Daarbij heeft de VLM evenwel de betrokken landbouwer gecontacteerd en deze gaf aan om onmiddellijk na 15 augustus de strook tegen de huiskavels te maaien. Aangezien de VLM geen problemen heeft vastgesteld met de uitoefening van de beheerovereenkomst door de landbouwer, werd geen bedrijfsplanner naar het desbetreffende perceel gestuurd.

Verzoekers hadden nog een bijkomende vraag op het antwoord van de VLM hierover. Verzoekers haalden aan dat zij graag een brandcorridor wensten tussen hun eigendom en het perceel, hetgeen het vorige jaar wel voorzien werd en op andere plaatsen was er ook een brandcorridor aanwezig.

De brandcorridor uit 2022 waarnaar verzoekers verwezen ging over het maaien van de grasstrook langs de huiskavels door de landbouwer vanaf 15 augustus waarmee de landbouwer ook voor 2023 aangaf deze te maaien. Wat betreft de andere brandcorridors diende de VLM wederom mee te delen dat zij deze niet kon plaatsen in het kader van de beheerovereenkomst en dat de VLM niet betrokken was bij het voorzien van de andere brandcorridors op andere plaatsen.

Bovenstaande klacht wordt jaarlijks ontvangen door de VLM. Daarbij komt de VLM telkens tot dezelfde vaststelling dat “de VLM geen maatregelen kan nemen op andermans grond” en dat “de landbouwer de beheerovereenkomst correct uitvoert”. Van geen van beide partijen kan in het kader van de beheerovereenkomst verwacht worden dat men maatregelen zal nemen. Naar aanleiding hiervan en op aangeven van de Vlaamse Ombudsman werd daarom een aanbeveling geschreven aan de personeelsleden van de dienst beheerovereenkomsten. In deze aanbeveling wordt aangeraden om reeds bij het sluiten van de beheerovereenkomst rekening te houden met de omwonenden van het betrokken perceel. Eventuele klachten over onkruid, ongedierte of brandgevaar kunnen misschien vermeden worden door de beheerovereenkomst niet tot aan de rand van het perceel te laten uitvoeren of door te kiezen voor een andere vegetatie. De aanbeveling vraagt ook om bij het sluiten van de beheerovereenkomst de specifieke situatie op terrein in dit licht te bekijken en na te gaan of het mogelijk is om al dan niet rekening te houden met deze bezorgdheden.

Een tweede klacht handelde over de onbereikbaarheid van een regionale medewerker voor praktische informatie over de uitvoering van de beheerovereenkomst. Navraag bij het diensthoofd van de medewerker maakte duidelijk dat de medewerker afwezig was omwille van medische redenen. De medewerker heeft de verzoeker onmiddellijk na diens afwezigheid gecontacteerd waarna de klacht op vraag van de verzoeker werd ingetrokken.

### ***Klachtenbeeld Stafdiensten 2023***

Voor de Stafdiensten werden 2 klachten ontvangen waarvan 1 klacht onontvankelijk was en de andere ontvankelijk en deels gegrond.

De onontvankelijke klacht had betrekking op een selectieprocedure die georganiseerd werd door het Agentschap Overheidspersoneel en het verzoek werd aan dit agentschap overgemaakt voor verdere behandeling.

De andere klacht had betrekking op de uitdiensttreding van een personeelslid dat ook door het Agentschap Overheidspersoneel inhoudelijk verder is behandeld. Bij nader onderzoek bleek dat een deel van de klacht ook betrekking had op de werking van de VLM. Er werd vastgesteld dat de overmaking van de briefwisseling aan de centrale directie te Brussel met het oog op de ondertekening ervan door de gedelegeerd bestuurder, niet zo feilloos is verlopen door een verkeerde routing door Digipost, het nieuwe systeem voor de digitale afhandeling van de post van het Facilitair Bedrijf dat begin november bij de VLM werd ingevoerd. De brief was wel degelijk juist geadresseerd aan de centrale directie maar werd verkeerdelijk door het systeem doorgestuurd naar een regionale afdeling van de VLM waar deze briefwisseling niet meteen werd opgemerkt. Naar aanleiding hiervan is contact opgenomen met de bevoegde diensten om dit voorval te bespreken en om gelijkaardige incidenten voor de toekomst zoveel als mogelijk te vermijden.

### **3.7.3 Klachtenmanagement**

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.

#### **3.7.3.1 Knelpunten**

Er zijn geen concrete knelpunten.

#### **3.7.3.2 Realisaties**

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.

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.

### ***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 verzoeker verstoord is, heeft de klachtenbehandelaar natuurlijk steeds de mogelijkheid om zelf ter plaatse te gaan.

#### 3.7.3.3 Aanbevelingen

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 verzoeker wordt ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

#### 3.7.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

## 3.8 Vlaamse Milieumaatschappij

Entiteit	Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)
Klachtencoördinator	Philippe Helon
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:p.helon@vmm.be">p.helon@vmm.be</a>

### 3.8.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 59
- Aantal ontvankelijke klachten: 14  
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 4  
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 4

### 3.8.2 Toelichting

#### 3.8.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Het klachtenbeeld bij de 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 vond er naar aanleiding van een klacht een ambtshalve ontheffing en herrekening van de heffing plaats. Andere gegronde klachten hadden betrekking op de door VMM uitgevoerde werken waarbij er enerzijds problemen waren met de informatieverstrekking naar de buurtbewoners toe en anderzijds er ten gevolge van de werkzaamheden schade was ontstaan. Andere – ongegronde – klachten hadden betrekking op uiteenlopende onderwerpen gaande van het onderhoud van de door VMM beheerde waterlopen tot negatieve ervaringen van burgers met medewerkers van de VMM.



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 Inhoud klachten

Zie vorige.

### 3.8.3 Klachtenmanagement

#### 3.8.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

#### 3.8.3.2 Realisaties

Het behandelen van klachten verloopt doorgaans binnen een kortere tijdspanne in vergelijking met de in de regelgeving voorziene termijnen. Het is geen uitzondering dat de burger binnen enkele dagen al een antwoord heeft ontvangen.

#### 3.8.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

### 3.8.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

### 3.9 Vlaams Energie- en Klimaatagentschap

Entiteit	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA)
Klachtencoördinator	Frederik Dewaele
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:frederik.dewaele@vlaanderen.be">frederik.dewaele@vlaanderen.be</a>

#### 3.9.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 29
- Aantal ontvankelijke klachten: 23  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 4  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	4

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 4

#### 3.9.2 Toelichting

##### 3.9.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Dit rapport over het kalenderjaar 2023 is het derde 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 toen 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 voormelde jaren, ging een aantal van de ingediende klachten in 2023 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 ontvankelijke klachten werden ontvangen zijn de verschillende REG-premies van de netbeheerders (30,4%), de batterijpremie (4,3%), de toepassing van de EPB-regelgeving (21,7%), terugdraaiende teller en digitale meter (21,7%) 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

### 3.9.2.2 Inhoud klachten

#### **Databanken**

Het VEKA beheert een aantal databanken (energieprestatiedatabank, energieprestatie-certificatendatabank) of is betrokken bij de werking van overkoepelende databanken (expertbase voor GSC en WKC, woningpas). De vier gegronde klachten die het agentschap ontving gingen allen over de niet-correcte werking of beschikbaarheid van die databanken. Zij werden naar tevredenheid van de klagers opgelost.

#### **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](http://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. In 2023 is dit klachtenbeeld vervolgens eigenlijk stilgevallen. Wel bleef het

agentschap (beleids)klachten over de digitale meter ontvangen, vaak qua timing gelieerd aan periodes van media-aandacht m.b.t. deze materie.

### **EPB**

Jaarlijks worden ongeveer 45.000 à 47.000 omgevingsvergunningaanvragen ingediend die EPB-plichtig zijn. Dergelijke dossiers dienen aan de EPB-eisen, die gekoppeld zijn aan het jaar van hun vergunningaanvraag te voldoen, en dienen voorafgaand aan de start van de werken een startverklaring in te dienen en na de ingebruikname een EPB-aangifte in te dienen.

Het 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 2023<sup>3</sup> zijn door het VEKA voor:

- het niet indienen van de startverklaring 119 aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 21 hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 14 administratieve geldboetes opgelegd.
- het niet indienen van de EPB-aangifte 2238 (in 2022: 1568) aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 583 (in 2022: 364) hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 342 administratieve geldboetes opgelegd.
- het niet-voldoen aan de EPB-eisen 2.886 (in 2022: 2.860) hoorzittingsbrieven verstuurd en zijn 2.100 boetes opgelegd.

Het overgrote deel van de EPB-plichtige bouwdoossiers is in orde met de EPB-eisen. 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. De voormelde boetes worden indien aan meerdere eisen niet is voldaan cumulatief opgelegd. Op het moment van het afronden van dit verslag waren er over de verdeling van de boetes over de verschillende EPB-eisen en hoeveel percent er al dan niet in orde was nog geen cijfers met betrekking tot het jaar 2023 beschikbaar.

### **EPC**

In het jaar 2023 werden er ongeveer 189.084 EPC's voor residentiële gebouwen opgemaakt (versus 166.938 in 2022 en ongeveer 119.000 in 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 in 2023 nog 53 EPC's voor publieke gebouwen opgemaakt wat een daling is t.o.v. van 2022 (409) omdat de publieke gebouwen overschakelen op het EPC (Kleine) niet-residentiële gebouwen. Tot slot werden er 24.280 EPC Gemeenschappelijke

---

<sup>3</sup> Voor sommige boetes die in 2023 werden opgelegd werd de handhavingprocedure in 2022 geïnitieerd. Voor een groot aantal van de verstuurde hoorzittingsbrieven in het najaar van 2023, worden pas boetes begin 2024 opgelegd.

Delen, 8661 EPC Kleine niet-residentiële eenheden en 4233 EPC grote niet-residentiële eenheden opgemaakt.

Het VEKA is de toezichhoudende 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 2023 werden 1785 (t.o.v. 675 in 2022) controles uitgevoerd m.b.t. de aanwezigheid van het EPC bij verkoop en verhuur. Uit 89 dossiers bleek dat het EPC niet aanwezig was. Voor deze dossiers zal een handhavingss dossier worden geïnitieerd.
- In 2023 werden 1756 (t.o.v. 645 in 2022) controles uitgevoerd m.b.t. de verplichte vermelding van het kengetal van het EPC in advertenties. In 136 gevallen bleek niet aan deze verplichting voldaan. Voor deze dossiers zal een handhavingss dossier worden geïnitieerd.

Het VEKA ontvangt voorts ook klachten van burgers met betrekking tot de naleving van de energieprestatiecertificatenregelgeving. Strikt genomen valt dit buiten het toepassingsgebied van het deel klachten uit het Bestuursdecreet want het gaat in sé niet over een klacht tegen het VEKA, maar over een klacht tegen een energiedeskundige of eigenaar.

Het VEKA hanteert hierbij voor de behandeling van dergelijke klachten de hierna volgende handelswijze, waarbij de principes uit artikel II.77 van het Bestuursdecreet, dat bepaalt dat een overheidsinstantie niet verplicht is de klacht te behandelen als de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, als leidraad wordt genomen. Intern werd binnen het VEKA beslist om deze termijn voor klachten over de correctheid van het EPC op te trekken naar 2 jaar om een nieuwe eigenaar voldoende tijd te geven om te ontdekken dat het EPC mogelijk foutief is.

Het moment waarop die termijn voor de klacht over de inhoudelijke correctheid van het EPC zal beginnen lopen, is de ontvangst van het EPC door de (nieuwe) eigenaar (≠ de opmaak). Vanaf dat moment is de (nieuwe) eigenaar namelijk in staat om een eventuele fout vast te stellen. Het is niet zo dat een klacht moet ingediend worden max. 2 jaar na de opmaak van het EPC. In het EPC is alle invoer die gebruikt wordt voor het EPC opgenomen in een zeer uitgebreide bijlage zodat dit transparant is naar de belanghebbende toe. Indien de kandidaat-koper weinig voeling heeft met deze materie kan deze best bij de aankoop van de woning zich laten begeleiden door een professional.

De voorgaande jaren ontving het VEKA rond de 40 à 60 klachten per jaar. In 2023 is dit aantal door verhoogde media-aandacht gestegen naar 227 gegronde klachten. Het gaat hier dus om een verviervoudiging van het aantal ontvangen klachten. Daarnaast hebben wij ook nog 146 ongegronde klachten ontvangen waarbij na een eerste softwarecontrole bleek dat er geen gegronde reden was om te twijfelen aan de correctheid van het EPC. Daarnaast ontvangt het VEKA nog enkele klachten waarbij de termijn van de aanleiding reeds overschreden is en die wij vervolgens niet opstarten. Het exacte aantal wordt niet bijgehouden, maar zal naar schatting minder dan 30 bedragen aangezien de voorwaarden om een klacht te kunnen indienen ook duidelijk op de website staan vermeld. Door dit

lage aantal niet-ontvankelijke klachten nemen we aan dat er wellicht nog burgers zijn die de voorwaarden op onze website wel doornemen, merken dat zij te laat zijn met hun klacht en daardoor geen initiatief meer nemen naar ons toe. Wij voorzien een gelijke behandeling bij klachten en hanteren daarbij de interne richtlijn dat de datum van de aanleiding niet langer dan 2 jaar geleden mag plaatsvinden. Verder maken we bij oudere klachten geen onderscheid in de mate van het al dan niet juist zijn van het EPC, aangezien dit juist een grondig onderzoek vereist waarbij het projectdossier en de tegenargumenten van de energiedeskundige ook in rekening moeten worden gebracht. Dit is in de praktijk ook nodig om een uniformiteit tussen de dossierbehandelaars te creëren en om prioriteiten te kunnen leggen bij de meer recente dossiers, zeker gezien de recente stijging in het aantal ontvangen klachten.

		STEEKPROEVEN			KLACHTEN		TOTAAL
		RES & KNR	GD	NR	Gegronde	Ongegronde <sup>4</sup>	
<b>2020<sup>5</sup></b>	Aantal gecontroleerde EPC's	316	15	/	27	/	<b>358</b>
<b>2021</b>	Aantal gecontroleerde EPC's	485	11	/	39	/	<b>535</b>
<b>2022</b>	Aantal gecontroleerde EPC's	346	62	/	63	/	<b>471</b>
<b>2023</b>	Aantal gecontroleerde EPC's	292	109	27	227	146	<b>801</b>

Tot slot is het van belang te benadrukken dat voor contractuele betwistingen richting de energiedeskundige de rechtsonderhorige ((nieuwe) eigenaar,...) terecht moet bij de gewone hoven en rechtbanken.

### **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 2023 bij Fluvius ingediende, behandelde, goedgekeurde en afgewezen premie-aanvragen.

<sup>4</sup> Het aantal ongegronde klachten – klachten waarbij een eerste softwarecontrole werd uitgevoerd maar waarbij er geen gegronde reden werd vastgesteld om een verdere controle op te starten – werd voorafgaand aan 2023 niet bijgehouden.

<sup>5</sup> Omwille van de COVID maatregelen werden er in 2020 minder controles uitgevoerd en handhaving opgestart.

Het VEKA is als toezichhoudende overheid enkel bevoegd om na te gaan of de netbeheerders (en hun werkmaatschappij Fluvius) de in de regelgeving vastgelegde premievoorwaarden correct uitoefenen. Het agentschap heeft echter geen bevoegdheid m.b.t de kwaliteit van de daarbij 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 echter telkens dat bij de formeel ingediende klachten de netbeheerder de regelgeving correct had toegepast en dat de burger eigenlijk bezwaar maakte tegen die regels.

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<sup>6</sup>. 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.

Het valt te verwachten dat klachten aangaande de PV-premie zullen wegebben aangezien de Vlaamse Regering heeft beslist om deze premie met ingang van 1 januari 2024 af te schaffen.

### ***Sloop-en-herbouwpremie (SHP)***

In 2023 werden er 448 premie-aanvraagdossiers voor de SHP ingediend (stap 1 binnen de 3 maanden na goedkeuring omgevingsvergunning) t.o.v. 537 in 2022 en 329 in 2021. Er werden zo'n 366 dossiers ingediend na sloop van de woning (= stap 2). Er werden in 2023 zo'n 259 dossiers goedgekeurd. Er werden 89 dossiers afgekeurd (zowel na stap 1 als na stap 2) en 7 dossiers geannuleerd. Nog 271 dossiers uit de periode 2021-2023 staan open.

Van de dossiers die in de periode 2019-2020 zijn ingediend (3997), zijn er 2681 goedgekeurd en uitbetaald, 394 geannuleerd, 734 geweigerd en 149 staan nog open.

De Vlaamse Regering besliste eind 2023 om, rekening houdende met de federaal genomen beslissing aangaande de btw met betrekking tot sloop-en-heropbouw, de SHP te verlengen.

---

<sup>6</sup> 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)

## Batterijpremie

De regelgeving (zowel de voorwaarden als de premiehoogte) uit artikel 7.14.1 van het Energiebesluit aangaande de batterijpremier is gedurende de jaren meermaals gewijzigd. Dit niettegenstaande is de premie een enorm succes geweest.

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 premie-aanvragen 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. Ook in 2023 was er uiteindelijk nog een significante toename (zie infra).



De Vlaamse Regering heeft 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. Er werden hierdoor in 2023 nog 43.557 dossiers aangevraagd, wat een absoluut record is. Ongeveer 9199 dossiers moeten nog worden afgehandeld (vaak ontbrekende documenten,...).

De ombudsman wees in zijn vorige jaarverslag op het feit dat er in tegenstelling tot de installateurs van hernieuwbare energieprojecten er voor installateurs van batterijen geen meldingsplicht bij de distributienetbeheerder bestaat, waardoor er mogelijkheid tot energiefraude en problemen met/bij Fluvius ontstaan en de behandeling van batterijpremedossiers wordt vertraagd. De Vlaamse Regering heeft in dit kader weldegelijk het nodige initiatief genomen, maar het doorvoeren van een regelgevend initiatief dat zowel het Energiedecreet als het Energiebesluit dient opeenvolgend aan te passen kost enige tijd. Via decreet van 10 november 2023 werd inmiddels de decretale rechtsgrond uit artikel 4.1.18/2 van het Energiedecreet aangepast. De wijziging aan artikel 6.4/1.1 van het Energiebesluit zit vevat in een ontwerpbesluit dat respectievelijk op 20 oktober 2023 en 19 januari 2024 een eerste en tweede keer door de Vlaamse Regering principieel werd goedgekeurd, en dat thans de verdere regelgevende procedure doorloopt.

### **Varia**

Er werden ook klachten ontvangen aangaande:

- de correcte aanrekening van de Vlaamse energieheffing
- de Mijn VerbouwLening

Tot slot werden er bij het VEKA ook klachten ontvangen over materies waarvoor het VEKA niet bevoegd is maar die gaan over de werking van de elektriciteit- en aardgasmarkt in het Vlaamse Gewest of die betrekking hadden op het netbeheer dat door Fluvius wordt uitgevoerd. Dergelijke klachten worden doorverwezen naar hetzij de VREG, hetzij Fluvius.

## **3.9.3 Klachtenmanagement**

### **3.9.3.1 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.

### **3.9.3.2 Realisaties**

Via het “Besluit van de Vlaamse Regering van 22 december 2023 tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft de invoering van het centraal examen voor energiedeskundigen type A, en de versterking van de erkenningsregeling voor energiedeskundigen type A en type D” werden door de Vlaamse Regering een aantal maatregelen genomen die de opleiding, kwaliteit en werking van energiedeskundigen dient te verbeteren. Via dit besluit werden in de vorige legislatuur genomen politieke beslissingen om de opleiding en kwaliteitsvereisen voor energiedeskundigen ten dele te dereguleren terug gedraaid. Zo wordt het centraal examen voor energiedeskundigen type A

opnieuw ingevoerd, zodat er meer controle is over de kwaliteit van het examen en bijgevolg ook over de kwaliteit van de nieuw afgestudeerde energiedeskundigen en van de nieuw opgemaakte energieprestatiecertificaten. Daarnaast wordt de erkenningsregeling voor energiedeskundigen type A en type D versterkt door het opleggen van een aantal verplichtingen.

#### 3.9.3.3 Aanbevelingen

Zoals al meermaals aangekaart, lijkt er noodzaak te bestaan tot gestructureerde feedback richting de klachtenmanager vanwege de Vlaamse Ombudsdienst m.b.t. de klachten die zij rechtstreeks behandelen. Het komt immers wel voor dat de klachtenmanager wordt gecontacteerd door dossierbehandelaars binnen de Vlaamse Ombudsdienst m.b.t. klachten die bij hen wordt ingediend en dat vragen worden gesteld of input wordt gevraagd. Vervolgens wordt echter meestal geen feedback bezorgd aan de klachtenmanager m.b.t. de uiteindelijke beslissing van de Ombudsdienst, waardoor de klachtendienst in het ongewisse blijft zelfs al wordt (ook) door de Ombudsdienst de klacht afgewezen

#### 3.9.4 Niveau beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

### 3.10 Aquafin

Entiteit	Aquafin NV
Klachtencoördinator	Nico Van Gestel
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:Nico.vangestel@aquafin.be">Nico.vangestel@aquafin.be</a> 03 450 41 17 / 0472 60 32 55 <a href="mailto:Ombudsdienst@aquafin.be">Ombudsdienst@aquafin.be</a> – 03 450 45 45

#### 3.10.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 435 (2022: 369)
- Aantal ontvankelijke klachten: 378 (2022: 317)  
*Ontvankelijkheid bij X klachten nog te bepalen* 3 (2022: 8)
- Aantal gegronde klachten: 262 (2022: 222)
- Aantal deels gegronde klachten: 35 (2022: 23)  
*Gegronde bij X klachten nog te bepalen* 2 (2022: 11)

Ontvankelijkheid	Gegronde van ontvankelijke klachten
<b>Ja</b>	<b>378</b>
Deels gegronde	35
Gegronde	262
Nog te bepalen	2
Ongegronde	79
<b>Nee</b>	<b>54</b>
	54
<b>Nog te bepalen</b>	<b>3</b>
	3
<b>Eindtotaal</b>	<b>435</b>

Voor de verdere analyse van het klachtenbeeld 2023 wordt enkel rekening gehouden met de klachten die ontvankelijk werden verklaard en minstens deels gegronde waren. Dat zijn in totaal 297 klachten.

#### 3.10.2 Toelichting

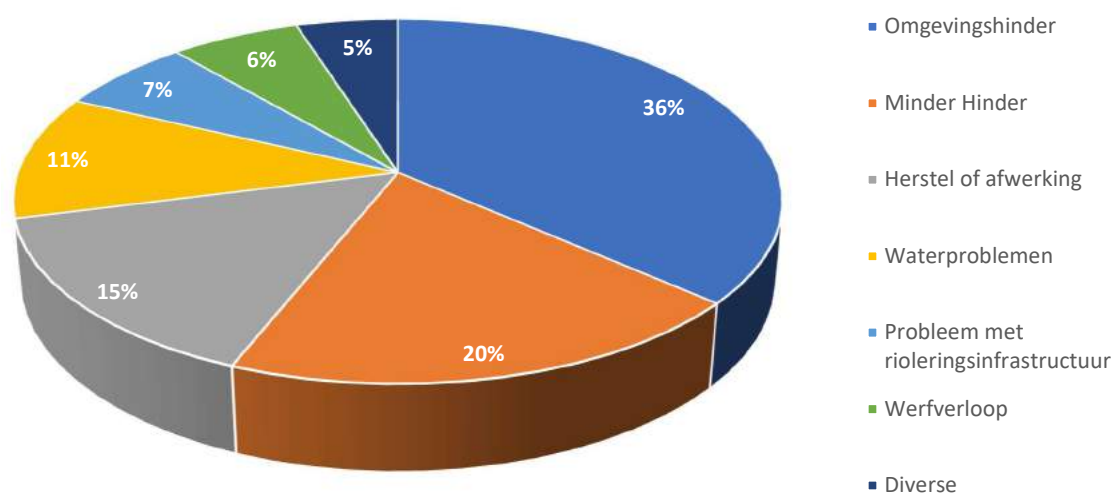
##### 3.10.2.1 Algemeen klachtenbeeld

De Ombudsdienst van Aquafin ontving in 2023 in totaal 435 klachten, waarvan 54 niet ontvankelijk bleken en bij 3 het ontvankelijkheidsonderzoek nog lopende was op het moment van publicatie van dit Ombudsjaarverslag. Van de 378 ontvankelijke klachten waren er 297 die minstens deels gegronde waren (262 gegronde en 35 deels gegronde).

Elk van deze klachten werd toegewezen aan een categorie en subcategorie om zo een duidelijkere analyse te kunnen maken van het klachtenbeeld. Belangrijk om weten is dat één klacht soms gekoppeld kan zijn aan meerdere (sub)categorieën. De 297 minstens deels gegronde klachten die in dit rapport verder geanalyseerd worden, resulteren daardoor in 362 classificaties in categorie/subcategorie. Op de volgende pagina staat een volledig overzicht van deze 297 klachten en hun indeling in (sub)categorieën.

## Algemeen klachtenbeeld 2023

*Eén klacht kan tot meerdere categorieën behoren*



### ***Drie belangrijkste categorieën gelinkt aan kernprocessen vertegenwoordigen 70% klachten***

Net als de voorbije jaren zal het niet verwonderen dat de belangrijkste klachtcategorieën gerelateerd kunnen worden aan drie kernprocessen van Aquafin, namelijk 'betrouwbare en performante installaties', 'gestroomlijnde uitvoering (projecten)' en 'transporteren & zuiveren van afvalwater'. Zij hebben dan ook een vergelijkbaar aandeel in het klachtenbeeld ten opzichte van 2022.

Ruim 1/3e van alle minstens deels gegronde klachten was gerelateerd aan 'Omgevingshinder'. Deze klachten zijn niet alleen in absolute aantallen het hoogst, maar zijn ook de meest complexe klachten om op te lossen. Ze vragen daardoor van de Ombudsdienst veruit de meeste tijd en inspanningen.

Klachten gerelateerd aan 'Minder Hinder' (20%) en 'Herstel of afwerking' (15%), beide categorieën die verband houden met het uitvoeren van rioleringsprojecten, zijn samen ook goed voor ruim 1/3e van het totale klachtenbeeld.

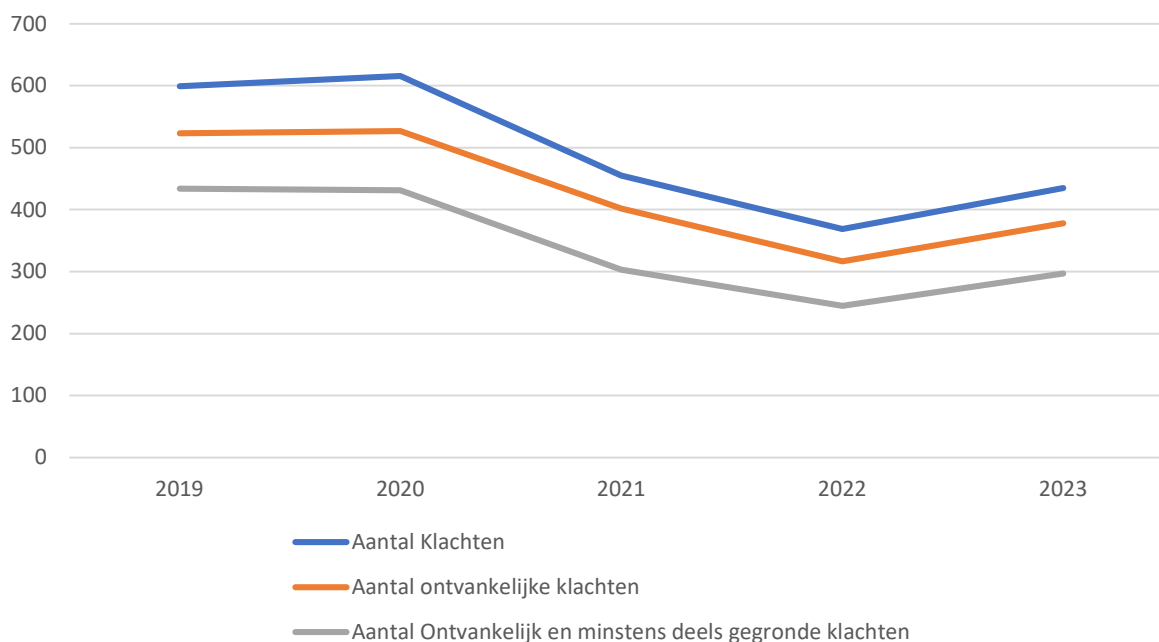
Alle andere categorieën samen vertegenwoordigen iets minder dan 1/3e van alle (minstens deels) gegronde klachten. Daarbij valt op dat het aandeel 'Waterproblemen' met 11,05% duidelijk hoger ligt dan het vorige jaar (5,90%). Het verschil in weersomstandigheden – 2022 kende verschillende droogteperiodes, 2023 staat gekend als een 'nat jaar' – zal daar ongetwijfeld mee te maken hebben.

Categorie	Subcategorie	Totaal
<b>Omgevingshinder</b>		2
	Geluidshinder	51
	Trillingshinder	10
	Geurhinder	34
	Groenonderhoud	20
	Onveilige situatie	15
<b>Totaal Omgevingshinder</b>		<b>132</b>
<b>Minder Hinder</b>		0
	Bereikbaarheid woning	20
	Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies	3
	Toegankelijkheid/netheid	15
	Comfortvoorziening	11
	Duurtijd werken	3
	Informatie/communicatie	19
<b>Totaal Minder Hinder</b>		<b>71</b>
<b>Herstel of afwerking</b>		0
	Afwerking bovenbouw / wegenis	3
	Herstel/schade bebouwd privaat domein	36
	Herstel/schade niet bebouwd privaat domein	10
	Herstel/schade openbaar domein	5
<b>Totaal Herstel of afwerking</b>		<b>54</b>
<b>Waterproblemen</b>		0
	Wateroverlast in kelder	7
	Wateroverlast niet in kelder	19
	Watervervuiling	3
	Waterstagnatie	10
	Overstortproblematiek	1
<b>Totaal Waterproblemen</b>		<b>40</b>
<b>Probleem met rioleringsinfrastructuur</b>		2
	Huisaansluiting	4
	IBA	3
	Technisch mankement	2
	Verzakkingen of obstructies	13
<b>Totaal Probleem met rioleringsinfrastructuur</b>		<b>24</b>
<b>Werfverloop</b>		0
	Besteksconformiteit/afspraken	12
	Nutsmaatschappijen	1
	Onveilige situaties op de werf	7
	Gebruik of inname privé-domein	1
	Vergoedingen/uitbetalingen	1
	Traject- en inplantingskeuze	1
<b>Totaal Werfverloop</b>		<b>23</b>
<b>Diverse</b>		18
<b>Totaal Diverse</b>		<b>18</b>
<b>Eindtotaal</b>		<b>362</b>

### Historiek algemeen klachtenbeeld

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal Klachten	599	616	455	369	435
Aantal ontvankelijke klachten	523	527	402	317	378
Aantal Ontvankelijk en minstens deels gegronde klachten	434	431	303	245	297

### Evolutie Klachtaantallen

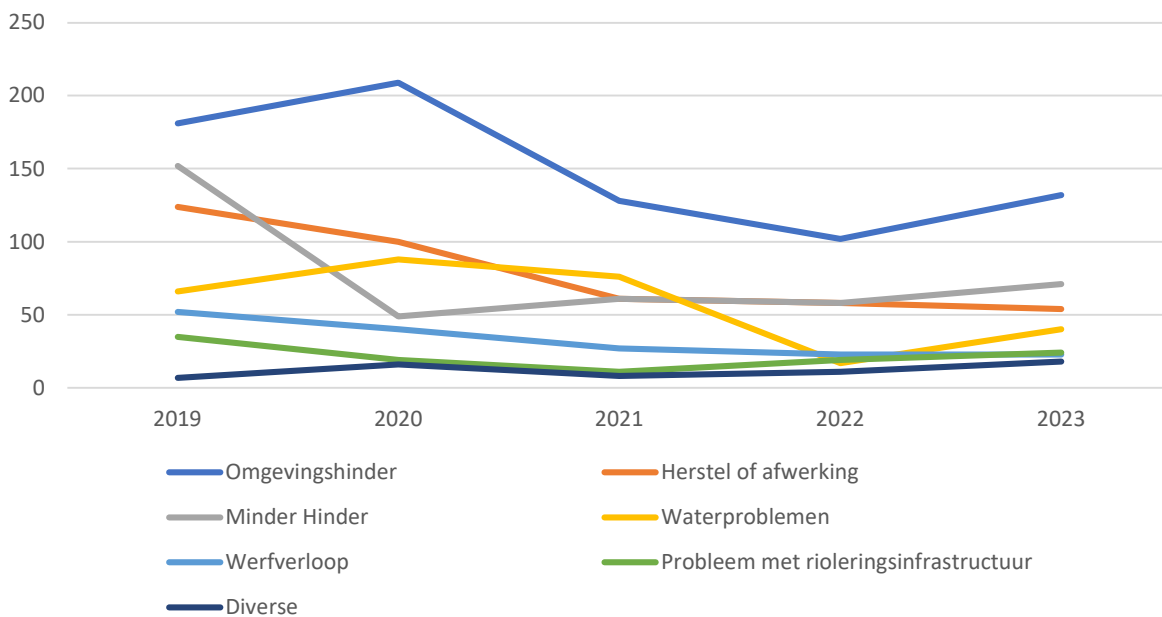


Ten opzichte van vorig jaar steeg het aantal klachten met ongeveer 20%, zowel wat betreft totaal aantal, aantal ontvankelijke klachten als aantal minstens deels gegronde klachten. Dit toont aan dat net als de afgelopen jaren het aandeel ontvankelijke en/of minstens deels gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal klachten onveranderd bleef. Het komt daarbij terug op ongeveer hetzelfde niveau als in het jaar 2021.

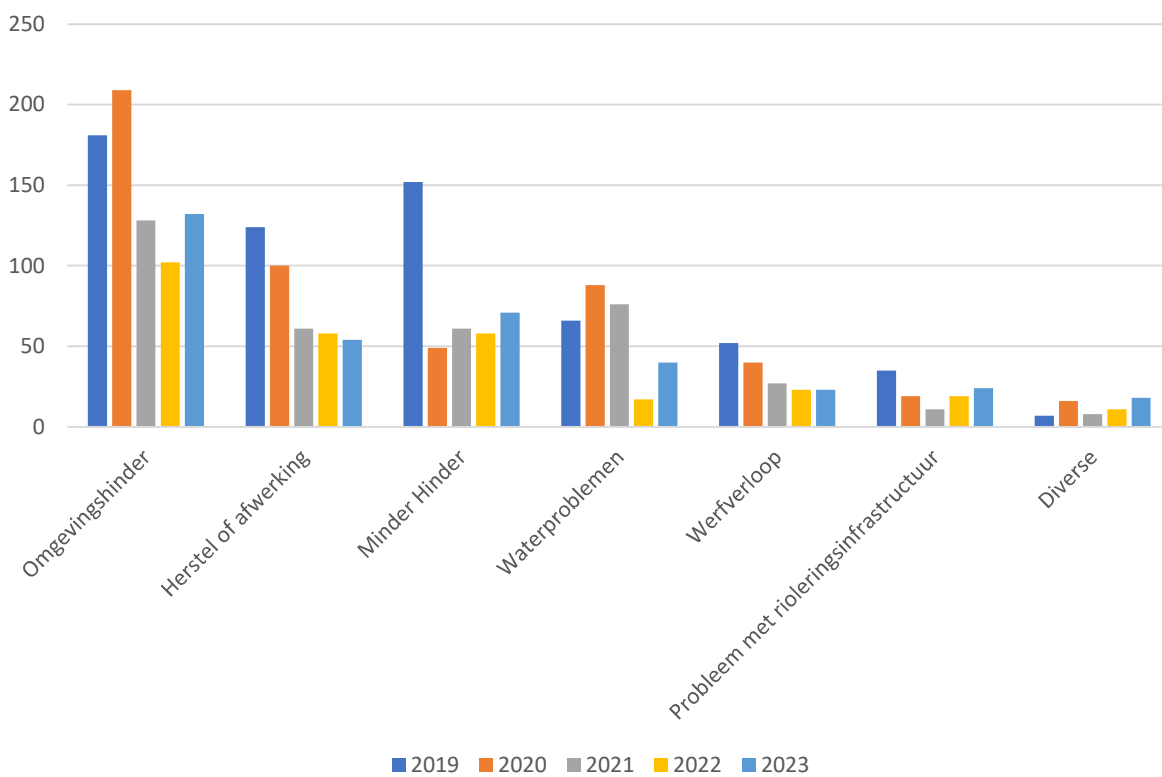
### Historiek klachtaantallen per categorie

	2019	2020	2021	2022	2023
Omgevingshinder	181	209	128	102	132
Herstel of afwerking	124	100	61	58	54
Minder Hinder	152	49	61	58	71
Waterproblemen	66	88	76	17	40
Werkverloop	52	40	27	23	23
Probleem met rioleringsinfrastructuur	35	19	11	19	24
Diverse	7	16	8	11	18
<b>TOTAAL</b>	<b>617</b>	<b>521</b>	<b>372</b>	<b>288</b>	<b>362</b>

### Evolutie Klachtenaantallen per categorie



### Historiek Klachtaantallen per categorie



Ten opzichte van het vorige jaar is vooral het aantal klachten rond 'Omgevingshinder' (+29,41%), 'Minder Hinder' (+22,41%) en 'Waterproblemen' (+135,29%) gestegen. Het aantal klachten rond 'Herstel of afwerking' kende dan weer een lichte daling (-6,9%). Aangezien het totaal aantal klachten met ongeveer 20% steeg, is de verhoging bij 'Omgevingshinder' en 'Minder Hinder' niet uitzonderlijk. Dat is wel het geval voor klachten rond 'Waterproblemen': in 2022 ontving Aquafin hier 17 klachten over, in 2023 waren dat er 40.

Daar waar 2022 een relatief droog jaar was, lagen de kaarten in 2023 heel wat anders. Net als in het 'natte jaar' 2021 heeft het meer dan 1.000 l/m<sup>2</sup> geregend (bron: KMI). Lokale regenbuien kunnen soms zo intens zijn dat de riolering het water niet snel genoeg kan verwerken, waardoor er wateroverlast kan optreden.

Daarnaast ontving Aquafin ook heel wat klachten over waterinsijpeling in kelders. In de meeste gevallen zijn deze klachten ongegrond, aangezien het de verantwoordelijkheid is van de burger om diens kelder waterdicht te maken. Wél is het de taak van Aquafin om die burger daar voldoende over te informeren in de aanloop naar rioleringswerken.

Door de veelvuldige regen stegen ook de grondwaterstanden in Vlaanderen aanzienlijk. Het is zelfs al meer dan 20 jaar geleden dat de grondwaterstand in de winter zo hoog stond. In december 2023 registreerde de Vlaamse Milieumaatschappij in 96 procent van de meetplaatsen normale, hoge tot zeer hoge grondwaterstanden voor de tijd van het jaar. Begin december 2022 waren er nog 71 procent lage tot zeer lage, en slechts 3 procent hoge tot zeer hoge grondwaterstanden (bron: Vlaamse Milieumaatschappij).

Vaak zijn kelders hier onvoldoende tegen beschermd. Burgers geven dan aan dat ze nooit eerder problemen ervaarden met water in hun kelder en nu plots wel. Wanneer er dan recent Aquafinwerken werden uitgevoerd, wordt daar vaak een link mee gelegd en worden de rioleringswerken beschouwd als de oorzaak van het probleem. Dat is meestal echter niet het geval.

Doordat de grondwaterstanden voordien veel lager waren, kwam het grondwater niet tot op kelderniveau. Zeker wanneer de oude, lekke rioleringsbuis die bij de rioleringswerken werd vervangen fungeerde als een soort drainagebuis voor grondwater, zorgde die er mee voor dat het grondwaterpeil tot onder het niveau van de kelder bleef. Alle kelders, ook kelders die niet voldoende waterdicht gemaakt zijn, blijven daardoor droog. Eigenaars met een onvoldoende waterdichte kelder krijgen zo soms het idee dat hun kelder waterdicht is. Ten onrechte: er waren in het verleden geen vochtproblemen omdat het grondwater nooit tot kelderniveau kwam.

Wanneer een nieuwe riolering wordt aangelegd, sijpelt er geen grondwater meer in. Die nieuwe, waterdichte riolering heeft dan ook geen drainerend effect voor grondwater meer. Hierdoor stijgt het grondwaterpeil naar de natuurlijke toestand, boven kelderniveau. Als de kelder onvoldoende waterdicht is, zal het grondwater langs de vloer of de muren binnensijpelen.

Bovendien zorgt de afwisseling van erg droge en erg natte periodes ervoor dat er kleine barstjes ontstaan in keldermuren. Door lage grondwaterstanden zakt de druk rond een kelder immers weg.



Wanneer het grondwaterpeil dan terug gaat stijgen, neemt die druk op de muren opnieuw toe en kunnen er barstjes ontstaan, vooral bij oudere keldermuren. Langs die weg kan dan opstijgend grondwater insijpelen.

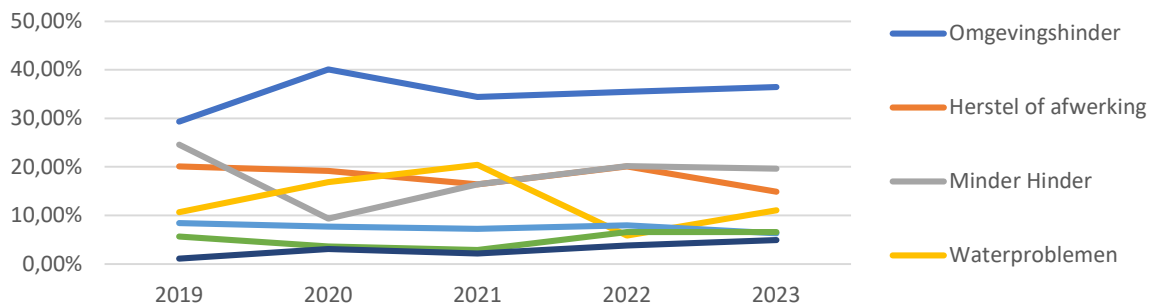
### **Historiek klachtaandeel per categorie**

Door het fors toegenomen aantal klachten rond ‘Waterproblemen’ steeg ook het aandeel van deze klachten in het totale klachtenbeeld aanzienlijk: van 5,9% in 2022 tot bijna het dubbele (11,05%) in 2023. Deze klachtcategorie is sterk gelinkt aan weersomstandigheden: in natte periodes stijgt het aantal en aandeel van deze klachten, in drogere periodes (jaren) zakt het weer.

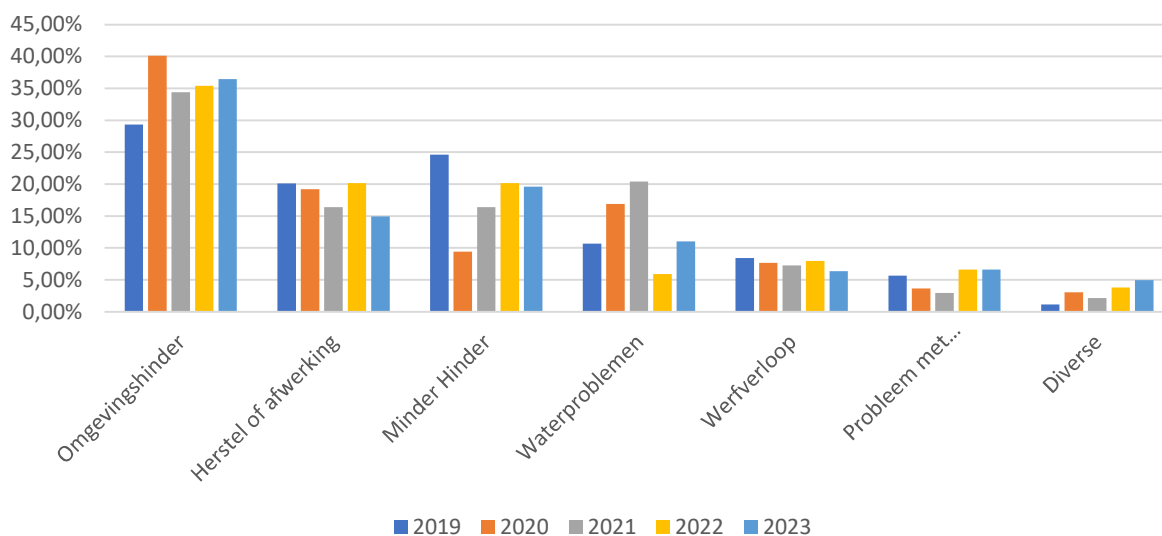
Het aandeel klachten rond ‘Herstel/afwerking’ daalde dan weer lichtjes: van 20,14% in 2022 tot 14,92% in 2023. Van alle andere klachtcategorieën bleef het aandeel in het totale klachtbeeld min of meer gelijk.

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Omgevingshinder</b>	29,34%	40,12%	34,41%	35,42%	36,46%
<b>Herstel of afwerking</b>	20,10%	19,19%	16,40%	20,14%	14,92%
<b>Minder Hinder</b>	24,64%	9,40%	16,40%	20,14%	19,61%
<b>Waterproblemen</b>	10,70%	16,89%	20,43%	5,90%	11,05%
<b>Wurfverloop</b>	8,43%	7,68%	7,26%	7,99%	6,35%
<b>Probleem met rioleringsinfrastructuur</b>	5,67%	3,65%	2,96%	6,60%	6,63%
<b>Diverse</b>	1,13%	3,07%	2,15%	3,82%	4,97%

**Evolutie Klachtaandeel per categorie**



## Evolutie Klachtenaandeel per categorie



### Herkomst klachten

Herkomst	Aantal	Percentage
Burger	268	90,24%
Intern	10	3,37%
Instantie	9	3,03%
Gemeente	8	2,69%
Bedrijf	2	0,67%
<b>Totaal</b>	<b>297</b>	<b>100,00%</b>

Net als de afgelopen jaren waren veruit de meeste klachten afkomstig van burgers (90,24%). Tien klachten (3,37%) werden intern doorgegeven, negen (3,03%) kwamen van instanties als politie- of brandweerdiensten. Daarnaast werden nog acht klachten (of 2,69%) geformuleerd door gemeenten en twee (of 0,67%) door bedrijven.

### Oplossingsgraad

#### Oplossingsgraad Klachten 2023



**Oplossingsgraad**  
Opgelost

**Aantal**  
227

Onopgelost	59
Deels opgelost	6
Onoplosbaar	5
<b>Eindtotaal</b>	<b>297</b>

Net als in 2022 en 2021 kon 76% van de minstens deels gegronde klachten in 2023 opgelost worden. Ook het aantal onopgeloste klachten (20%) is quasi gelijk aan de voorgaande jaren (18% in 2022). De oplossingsgraad zal waarschijnlijk nog licht stijgen aangezien de onopgeloste klachten vaak nog lopende dossiers zijn, of klachten die tot een verzekeringsdossier hebben geleid waarvan de uitkomst nog niet bekend is en het resultaat daarom – al dan niet voorlopig – nog een onopgeloste klacht is. Daarnaast werd 2% deels opgelost en bleek iets minder dan 2% onoplosbaar.

### ***Responstijden***

De Ombudsdienst van Aquafin hecht veel belang aan een snel en persoonlijk contact met al wie beroep doet op haar diensten. Daarom stelt het zelf als doelstelling om voor elke klacht uiterlijk 2 werkdagen na ontvangst van de klachtmelding te reageren, waarbij de burger wordt geïnformeerd over wie het dossier zal opvolgen en dus zijn/haar persoonlijk aanspreekpunt is, en welke acties er ondernomen (zullen) worden.

Met een gemiddelde responstijd van 0,38 dagen na ontvangst van de klacht door de Ombudsdienst werd deze doelstelling ruim gehaald. Bij net geen 80% werd op de dag van ontvangst van de klacht al een eerste persoonlijke feedback gegeven (automatische antwoordmails of louter digitale bevestigingen van ontvangst van bijvoorbeeld een webformulier tellen daarbij niet mee). Ruim 95% van de klagers ontving een eerste respons binnen de week.

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 een gemiddelde van 1,53 dagen werd in 2023 de doelstelling nog steeds ruimschoots gehaald. Toch is er nog ruimte voor verbetering. Doordat drie klachten eerst een hele poos binnen het bedrijf circuleerden – respectievelijk 43, 69 en zelfs 236 dagen - alvorens bij de Ombudsdienst terecht te komen, liep de gemiddelde responstijd op bedrijfsniveau erg op.

### ***Doorlooptijden***

In het Ombudsjaarverslag 2022 werd reeds aangegeven dat ook de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM), die een toezichthoudende functie heeft ten aanzien van Aquafin, van oordeel is dat klachten snel en accuraat moeten worden aangepakt. In samenspraak met VMM werd in 2022 dan ook een Key Performance Indicator (KPI) opgesteld rond doorlooptijden van klachten. In 2023 werd deze methodiek voor het eerst toegepast.

Elke klacht die in 2023 werd afgesloten – ongeacht de ontvangstdatum van die klacht – werd ingedeeld in een categorie A-F, al naargelang de doorlooptijd van de klacht:

- A: doorlooptijd van maximaal één week
- B: doorlooptijd van maximaal één maand
- C: doorlooptijd van maximaal één kwartaal
- D: doorlooptijd van maximaal een half jaar
- E: doorlooptijd van maximaal één jaar
- F: doorlooptijd van meer dan één jaar

Voor elke categorie werd een percentage afgesproken als target. Zo dient bijvoorbeeld 50% van de klachten binnen één maand afgehandeld te zijn. Door voor elke categorie het effectief behaalde percentage te delen door de target, bekomt men een indicator waarvan het de bedoeling is dat die hoger is dan 1. Het gemiddelde van deze 6 indicatoren is de finale KPI die aan VMM gerapporteerd wordt. Conform de afspraken met VMM dient deze hoger dan 1 te zijn. Met een behaalde KPI van 1,08 werd deze doelstelling ook gehaald.

Categorie	Aantal	Percentage	Cumul Aantal	Cumul %	Target	KPI
A-week	103	36,92%	103	36,92%	30%	1,23
B-maand	52	18,64%	155	55,56%	50%	1,11
C-kwartaal	38	13,62%	193	69,18%	70%	0,99
D-half jaar	47	16,85%	240	86,02%	85%	1,01
E-jaar	23	8,24%	263	94,27%	90%	1,05
F-meer dan jaar	16	5,73%	279	100%	100%	1,00
<b>TOTAAL</b>	<b>279</b>	<b>100,00%</b>				<b>1,08</b>

Verdere analyse van deze cijfers heeft aangetoond dat klachtendossiers met een langere doorlooptijd voornamelijk klachten van 'Omgevingshinder' betreft: geurhinder, geluidshinder of trillingshinder. Ook klachten die uitmonden in een verzekeringsdossier kennen meestal een aanzienlijk langere doorlooptijd.

Net als bij dergelijke verzekeringsdossiers is Aquafin in heel wat andere klachtdossiers met lange doorlooptijden afhankelijk van derde partijen. Zo dient het soms vergunningen te krijgen vooraleer bepaalde oplossingen geïmplementeerd kunnen worden. Ook besprekingen met bijvoorbeeld gemeenten, die nodig zijn in het kader van de klachtafhandeling, vergen vaak veel tijd. In sommige dossiers werd ook op verzoek van de klager zelf gewacht met de uitvoering van acties, wat daardoor resulteerde in een langere doorlooptijd.

Toch is de Ombudsdienst van oordeel dat hoewel de afgesproken doelstelling met VMM ruimschoots gehaald werd, er nog ruimte is voor verbetering. Vooral klachtdossiers gelinkt aan losliggende riooldeksels zouden sneller opgelost moeten kunnen worden (zie ook hoofdstuk V. Interne Realisaties en Aanbevelingen – 2. Interne Aanbevelingen).

### ***Niet ontvankelijke klachten***

Burgers contacteren Aquafin soms ook hoewel ze weten dat Aquafin niet verantwoordelijk is voor hun klacht, die dan ook niet ontvankelijk verklaard wordt. Ze geven daarbij aan dat ze bij andere

instanties niet voldoende geholpen worden, en vragen de Ombudsdienst van Aquafin om hen te helpen hun klacht op te lossen.

Ook verwijzen gemeenten, nutsmaatschappijen, waterbeheerders of andere instanties de burger soms ten onrechte door naar Aquafin, wat resulteert in niet ontvankelijke klachten.

### ***Weigering verdere klachtvolgning***

Helaas moeten we in dit Ombudsjaarverslag ook melding maken van een bijzonder negatieve ervaring bij de behandeling van één bepaald klachtdossier. De klager in kwestie stuurde verschillende mails met scheldpartijen en uitte ook fysieke bedreigingen naar medewerkers van Aquafin toe. Hoewel de Ombudsdienst op een bepaald moment waarschuwde dat het enkel bereid was het dossier nog verder op te volgen als de communicatie op een normale, respectvolle manier zou verlopen, bleven de scheldmails volgen. Nadat de Ombudsdienst meermaals “een bende idioten” werd genoemd en één van de medewerkers persoonlijk werd gevisieerd met wansmakelijke aansprekingen als “hoerenzoon”, werd na overleg met De Vlaamse Ombudsdienst besloten de klager door te verwijzen naar die Vlaamse Ombudsdienst en zelf het klachtdossier af te sluiten.

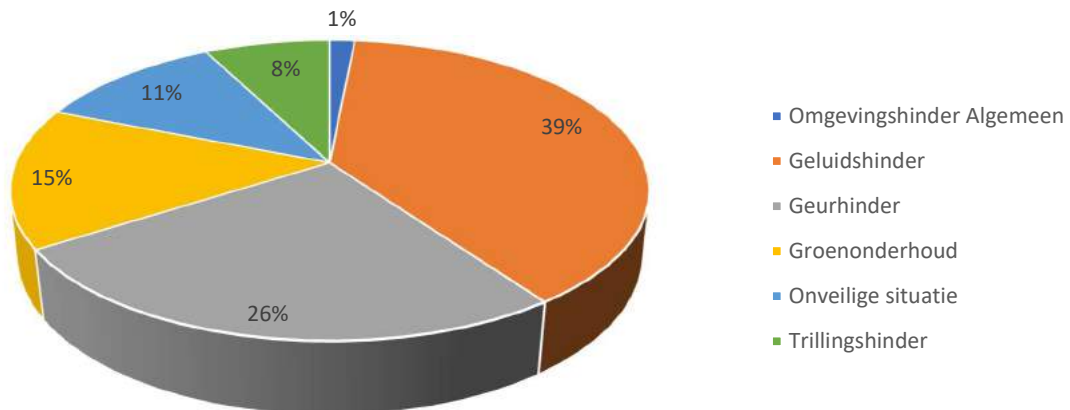
Hierna volgt een meer gedetailleerde analyse van de verschillende klachtcategorieën.

#### 3.10.2.2 Inhoud klachten

### ***Omgevingshinder (132 klachten – 36,46 % klachtenbeeld)***

<b>Omgevingshinder Algemeen</b>	<b>2</b>
Geluidshinder	51
Geurhinder	34
Groenonderhoud	20
Onveilige situatie	15
Trillingshinder	10
	<b>132</b>

## Subcategorieën Omgevingshinder



Net als de afgelopen jaren was ook in 2023 ruim 1/3e van alle minstens deels gegronde klachten gerelateerd aan 'Omgevingshinder'. De belangrijkste types van omgevingshinder zijn 'Geluidshinder' (51 klachten of 39% van alle klachten rond 'Omgevingshinder') en 'Geurhinder' (34 klachten - 26%).

Losliggende riooldeksels zijn met voorsprong de grootste oorzaak van klachten rond 'Geluidshinder' en zorgen daarnaast ook voor een aantal klachten rond 'Trillingshinder'. Het valt ook op dat de doorlooptijd van dit type klachten vaak erg hoog is. Meestal wordt er in afwachting van een structurele oplossing al wel relatief snel een voorlopige oplossing voorzien, waardoor de hinder voor de klager tijdelijk verminderd of zelfs opgelost raakt. Het langer uitblijven van de structurele oplossing – bijvoorbeeld het vervangen van een deksel – zorgt er echter voor dat na verloop van tijd de burger aangeeft dat de tijdelijke oplossing de hinder niet meer wegneemt. De Ombudsdienst raadt Aquafin dan ook aan na te gaan hoe dit type klachten beter/snelser kan aangepakt worden (zie ook verder bij 'aanbevelingen').

Daarnaast zorgen ook (onderdelen van) zuiveringsinstallaties of pompstations voor een aantal klachten rond 'Geluidshinder'. Geluidshinder door bemalingspompen – pompen die worden gebruikt om grondwater weg te trekken ter voorbereiding van rioleringswerken – werd in 2023 nog wel enkele keren gemeld, maar toch minder dan de voorgaande jaren. Hetzelfde geldt voor geluidshinder afkomstig van zware machines bij de uitvoering van wegenwerken. Een positieve evolutie die zich hopelijk in de toekomst kan verderzetten.

Van de 34 klachten die Aquafin in 2023 ontving rond 'Geurhinder' bleken er 8 gelinkt aan één enkele zuiveringsinstallatie. Daarnaast werd er ook nog geurhinder gemeld vanuit twee andere zuiveringsinstallaties en een aantal pompstations. Ook het aanleggen van gescheiden rioleringsstelsels – wat vandaag de dag bijna altijd gebeurt bij rioleringswerken – zorgt regelmatig voor klachten rond geurhinder; vooral geurhinder op straat, maar soms ook binnenin de woning.

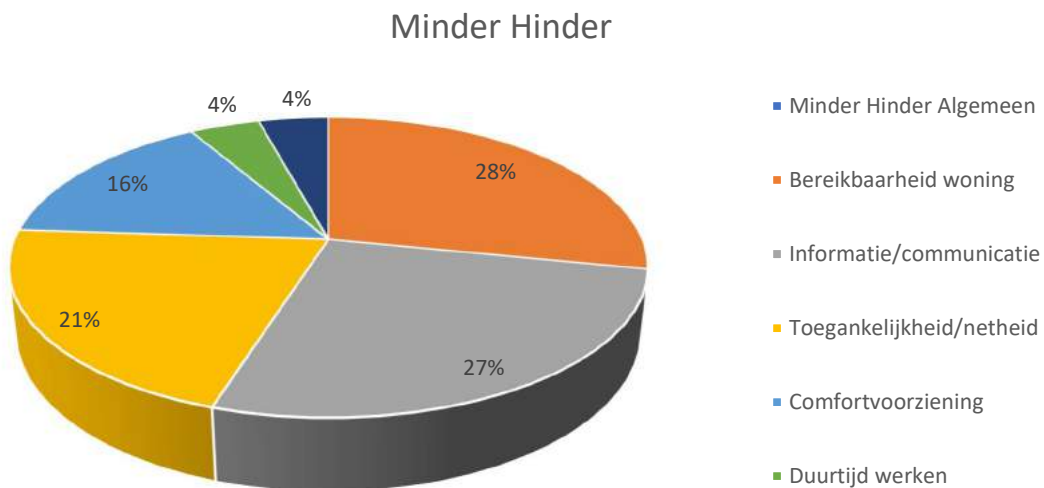
Het aantal klachten rond 'Groenonderhoud' bleef in 2023 op ongeveer hetzelfde niveau (15%) als het jaar voordien. Het betreft dan vooral hagen die niet tijdig gesnoeid worden en wildgroei van de

natuurlijke groenzones bij bufferbekkens of aan eigen infrastructuur (pompstations/zuiveringsinstallaties). Deze klachten kunnen steeds snel opgelost worden. Vaak staat het onderhoud al gepland, zo niet kan een extra onderhoudsbeurt de klacht verhelpen.

Het aandeel klachten rond 'onveilige situaties' steeg in 2023 tot 11% (2022: 5%). In een aantal gevallen bleken riooldeksels na een erg intense regenbui losgekomen te zijn. De kans dat dit voorvalt in een 'nat jaar' zoals 2023 is natuurlijk groter dan in een 'droog jaar', zoals 2022. Maar ook deksels die verzakt zijn of stuk(gereden) liggen vaak aan de basis van onveilige situaties (zie ook verder bij 'aanbevelingen').

**Minder hinder (71 klachten – 19,61% klachtenbeeld)**

<b>Minder Hinder Algemeen</b>	<b>0</b>
Bereikbaarheid woning	20
Informatie/communicatie	19
Toegankelijkheid/netheid	15
Comfortvoorziening	11
Duurtijd werken	3
Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies	3
	<b>71</b>



Het aantal ontvangen (minstens deels gegronde) klachten rond 'Minder Hinder' steeg van 58 in 2022 naar 71 in 2023. Doordat ook het totaal aantal klachten in 2023 hoger lag, bleef het aandeel in het klachtenbeeld quasi gelijk: 19,61% t.o.v. 20,14% in 2022.

Ook de verdeling van deze klachten in de verschillende subcategorieën was zeer vergelijkbaar: de 3 subcategorieën 'toegankelijkheid/netheid', 'bereikbaarheid woning' en 'informatie/communicatie' zijn samen goed voor ruim driekwart van alle klachten rond 'Minder Hinder'. In 2023 waren er wel iets meer klachten gerelateerd aan 'informatie/communicatie' (+6%) en iets minder aan 'toegankelijkheid/netheid' (-10%).

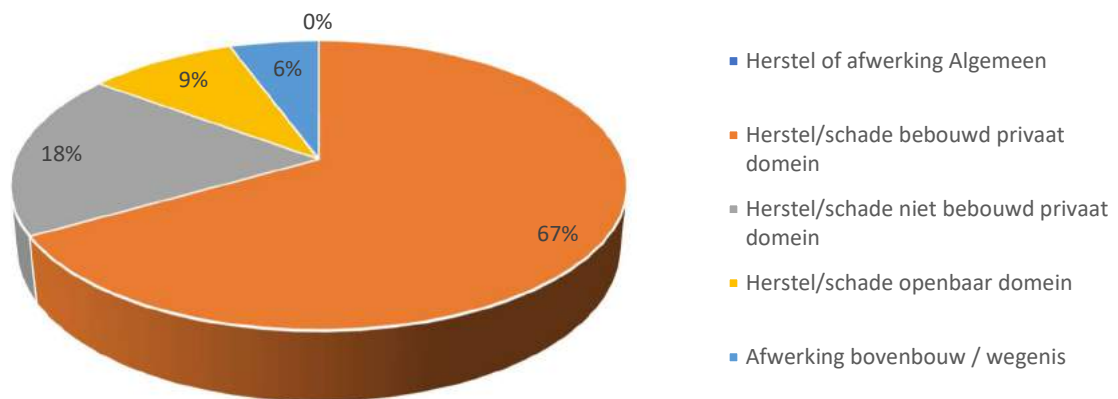
Daarbij valt op dat de klachten rond 'informatie/communicatie' en 'toegankelijkheid/netheid', net als klachten rond 'comfortvoorziening' vaak het tweede aspect zijn van een onderliggend probleem; schade aan eigendom, de woning die onvoldoende toegankelijk is of de vraag om een voorafgaande plaatsbeschrijving.

Wat de (on)bereikbaarheid van woningen betreft is vaak het eenvoudigweg verplaatsen van materialen of machines voldoende om het probleem op te lossen. Uit een aantal klachten bleek ook het belang van een goede aan-/afwerking van opritten. Wanneer dat niet gebeurt en burgers op zich wel tot bij de woning raken, maar geen gebruik kunnen maken van hun eigen oprit leidt dat begrijpelijkerwijze makkelijk tot een klacht. Ook zelfstandigen of handelaars die moeilijk(er) bereikbaar zijn door wegenwerken zullen sneller de Ombudsdienst contacteren. Voor hen betekent de onbereikbaarheid immers niet enkel een ongemak, maar leidt het ook tot inkomstenverlies.

**Herstel of afwerking (54 klachten – 14,92 % klachtenbeeld)**

<b>Herstel of afwerking Algemeen</b>	0
Herstel/schade bebouwd privaat domein	36
Herstel/schade niet bebouwd privaat domein	10
Herstel/schade openbaar domein	5
Afwerking bovenbouw / wegenis	3
	<b>54</b>

Herstel of Afwerking



Ruim twee derde van de klachten rond 'herstel of afwerking' betreft schade aan een woning of bijhorende infrastructuur (opritten, omheiningen, ...). Bij nog eens 18% gaat het om niet bebouwd privaat domein en 9% betreft publiek domein.

In de meeste gevallen gaat het om kleinere schade, die door de door Aquafin aangestelde aannemer hersteld dient te worden. Meestal worden die herstellingswerken gebundeld en uitgevoerd op het einde van de rioleringswerken. Dat is een efficiënte manier van werken, maar daardoor kan de



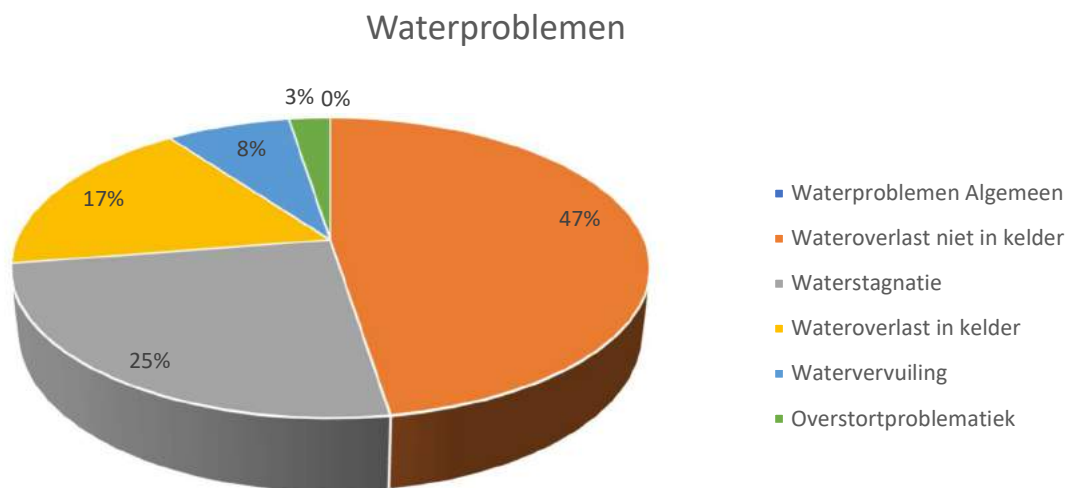
wachttijd voor de burger wel oplopen. Het is dan belangrijk die voldoende te informeren over de planning, zodat de vrees dat de herstelling niet uitgevoerd zal worden weggenomen kan worden.

Eén aannemer van afkoppelingswerken dook op in verschillende klachtdossiers. De kwaliteit van diens werken was herhaaldelijk dusdanig ondermaats dat de Ombudsdienst al klachten verwachtte wanneer duidelijk werd dat de betreffende aannemer een volgend project zou uitvoeren. Ook voor de projectleiding van Aquafin bleek dit geen ongekennd verhaal, waardoor het bedrijf besloot geen contracten meer af te sluiten met deze aannemer.

Grotere schadegevallen monden bijna altijd uit in een verzekeringsdossier. Doordat er bijkomend onderzoek van experts vereist is, duurt de afwikkeling van de klacht en het bijhorende verzekeringsdossier dan ook langer. De Ombudsdienst volgt die afhandeling vanop afstand op en sluit de klacht pas af wanneer ook de verzekeringskwestie uitgeklaard is. Dergelijke klachten kennen dan ook een langere doorlooptijd.

**Waterproblemen (40 klachten – 11,05 % klachtenbeeld)**

<b>Waterproblemen Algemeen</b>	0
Wateroverlast niet in kelder	19
Waterstagnatie	10
Wateroverlast in kelder	7
Watervervuiling	3
Overstortproblematiek	1
	<b>40</b>



In 2023 werden duidelijk meer klachten ontvangen rond ‘waterproblemen’ (40) dan het jaar voordien (17). Het aandeel van deze klachten in het totale klachtenbeeld steeg dan ook van 5,9% naar 11,05%. In 2023 viel ook veel meer regen dan in 2022, wat gekenmerkt staat als een ‘droog jaar’. Daardoor is het risico op waterproblemen natuurlijk groter.

“Sinds de rioleringswerken heb ik water in mijn kelder en dat was vroeger nooit het geval”, het is bij uitstek dé meest gehoorde klacht van afgelopen jaar. Ook bij andere rioolbeheerders stelt deze problematiek zich steeds vaker. Toch blijkt dit niet uit de cijfers. Dat komt omdat voor de analyse van het klachtenbeeld enkel gekeken wordt naar klachten die ontvankelijk en minstens deels gegrond zijn, terwijl veel klachten rond water in de kelder vaak niet ontvankelijk en/of niet gegrond zijn.

Het is immers de eigen verantwoordelijkheid van de burger om te zorgen voor een waterdichte kelder. Wanneer er al jaren geen waterinsijpeling in die kelder is geweest, wordt er vaak vanuit gegaan dat de kelder waterdicht is. Maar dat is een redeneringsfout: er was in het verleden geen waterinsijpeling omdat het grondwater nooit tot kelderniveau is gekomen. Dat kan enerzijds zijn omdat de natuurlijke grondwaterstand gewoon veel lager was. Maar anderzijds is dat ook vaak het gevolg van oude, lekke rioleringen die als het ware fungeren als een drainageleiding voor grondwater: opstijgend grondwater dringt door de openingen en barsten in de lekke riolering binnen en wordt zo afgevoerd, waardoor de kelder muur of -vloer nooit in contact komt met het grondwater. Dat betekent echter niet dat deze dan ook waterdicht is. Wanneer de lekke riolering bij rioleringswerken wordt vervangen door een nieuwe leiding die uiteraard wél waterdicht is, kan het grondwaterpeil verder stijgen boven de nieuw aangelegde riolering en tot op kelderniveau, wat voorheen niet het geval was.

Bovendien geldt de bescherming van een waterdicht gemaakte kelder ook maar voor een periode van ongeveer 10 jaar. Daarnaast kan ook de afwisseling van natte en droge periodes – 2021 was een ‘nat jaar’, 2022 dan weer een ‘droog jaar’ en 2023 opnieuw een ‘nat jaar’ – ervoor zorgen dat er barsten ontstaan in keldermuren, langs waar water kan infiltreren. Door lage grondwaterstanden zakt de druk rond een kelder immers weg. Wanneer het grondwaterpeil dan terug gaat stijgen, neemt die druk op de muren opnieuw toe en kunnen er barstjes ontstaan, vooral bij oudere keldermuren.

Het is dan wel de taak en verantwoordelijkheid van de burger om te zorgen dat diens kelder waterdicht is, maar het is zeker de taak van Aquafin – en bij uitbreiding ook elke andere instantie die rioleringswerken laat uitvoeren – om de burger voldoende te informeren over deze problematiek zodat die de nodige voorzorgsmaatregelen kan treffen. Dat gebeurt al veel vaker dan enkele jaren geleden. Zo is er op de website van Aquafin een aparte pagina “controleer je kelder” aangemaakt, met o.a. een video die deze problematiek verduidelijkt. Onder andere op basis van de ervaringen van de Ombudsdienst in lopende klachtdossier wordt getracht de communicatie over dit fenomeen continue bij te sturen en te verbeteren. Toch wordt dit in een aantal gevallen nog onvoldoende aangekaart in de communicatie rond projecten (zie ook verder bij ‘realisaties’ en ‘aanbevelingen’).

De Ombudsdienst stelt ook vast dat deze problematiek zelden een alleenstaand geval is. Wanneer één bewoner in de straat aangeeft water in de kelder te krijgen, is de kans groot dat ook andere omwonenden met hetzelfde probleem kampen.

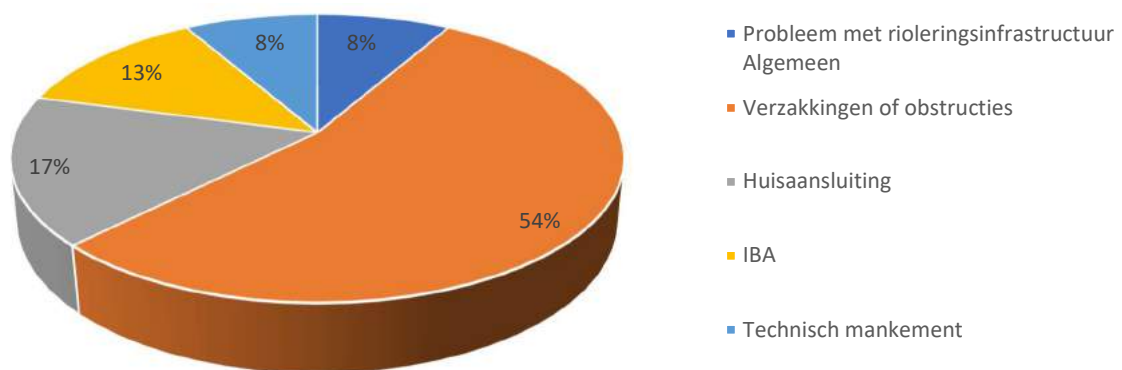
Bijna driekwart van de klachten rond ‘Waterproblemen’ gaat over de gevolgen van hevige regenbuien waarbij de afwateringsinfrastructuur het water niet voldoende kan verwerken en er ofwel water op straat komt te staan, ofwel er terugslag is vanuit het stelsel naar private eigendom.

Dergelijke uitzonderlijk intense buien komen met de klimaatverandering vaker voor. Bij de aanleg van nieuwe stelsels is het dan ook belangrijk om hiermee rekening te houden en (regen)water de tijd en ruimte te geven om afgevoerd te worden. Dat kan ook enkel gebeuren wanneer de voorziene natuurlijke afwateringsmogelijkheden (beken, grachten, bekkens, ...) goed onderhouden worden, zodat de maximale afvoercapaciteit niet daalt. Daarnaast dienen ook risicogevoelige aansluitingen goed beveiligd te worden, bijvoorbeeld door plaatsing van een terugslagklep.

**Probleem met rioleringsinfrastructuur (24 klachten – 6,63 % klachtenbeeld)**

<b>Probleem met rioleringsinfrastructuur Algemeen</b>	<b>2</b>
Verzakkingen of obstructies	13
Huisaansluiting	4
IBA	3
Technisch mankement	2
	<b>24</b>

Probleem Rioleringsinfrastructuur

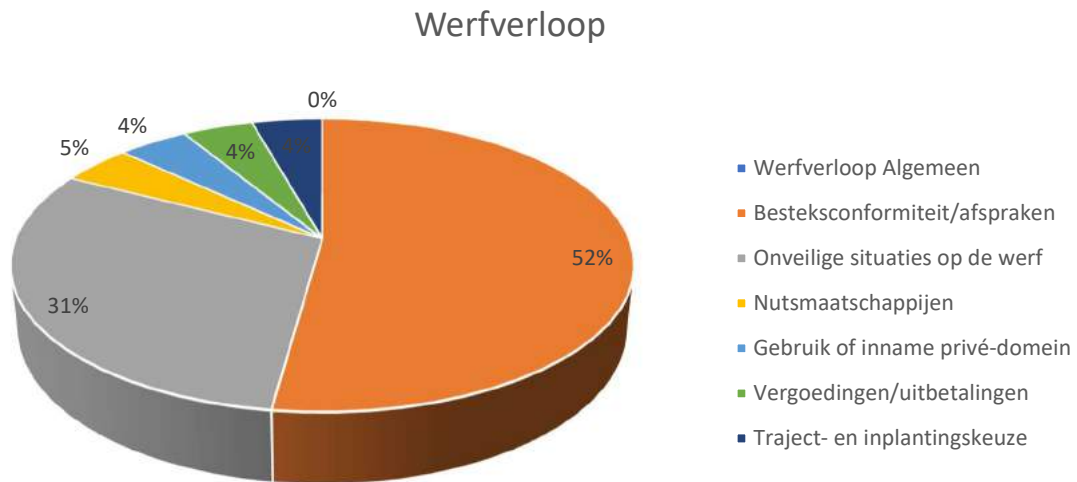


Het aandeel van klachten rond ‘problemen met rioleringsinfrastructuur’ is met 6,6% hetzelfde gebleven als het afgelopen jaar. Ruim de helft van deze klachten ging ‘verzakkingen of obstructies’. Die zijn meestal het gevolg van een lekkende leiding, waardoor de onderliggende grond wegspoelt en er na verloop van tijd – vaak na hevige regenval - een verzakking ontstaat.

Vooraf bij oudere stelsels is dit risico aanwezig. Rioolstelsel blijven niet voor eeuwig in een perfecte staat nadat ze aangelegd zijn: door de jaren heen zijn ze onderhevig aan verschillende invloeden (slijtage, corrosie, ...) die zorgen voor aantasting en, als gevolg daarvan, eventuele lekken naar de bodem. Wanneer zo’n lek ontstaat, duurt het vaak erg lang alvorens dit wordt opgemerkt. Rioolstelsels vragen een gepast onderhoud, regelmatige controles en preventieve inspecties om eventuele problemen tijdig te kunnen vaststellen. Als rioolbeheerder is het belangrijk om een goede kennis te hebben van de staat van het stelsel, zodat verzakkingen voorkomen kunnen worden.

### Werfverloop (23 klachten – 6,35 % klachtenbeeld)

<b>Werfverloop Algemeen</b>	<b>0</b>
Besteksconformiteit/afspraken	12
Onveilige situaties op de werf	7
Nutsmaatschappijen	1
Gebruik of inname privédomein	1
Vergoedingen/uitbetalingen	1
Traject- en inplantingskeuze	1
	<b>23</b>



Het aandeel van de klachten rond 'Werfverloop' bleef met 6,35% min of meer gelijk ten opzichte van het jaar voordien (8%). Iets meer dan de helft van deze klachten ging over (afkoppelings)werken die niet volgens de afspraken werden uitgevoerd. Soms kan dit omwille van onvoorziene omstandigheden ook niet anders, wanneer er vb. andere infrastructuur in de weg ligt waarvan het bestaan niet gekend was bij opmaak van plannen. Door hierover in gesprek te gaan met de burger en die daar duidelijk over te informeren, kunnen dergelijke klachten mogelijk vermeden worden.

De Ombudsdienst stelt ook vast dat burgers regelmatig aangeven dat bepaalde afspraken wel mondeling werden gemaakt, maar niet op papier zijn gezet. Dat maakt een objectieve controle dan ook een stuk moeilijker. Wanneer men iets belooft, ook al staat het nergens gedocumenteerd, dient men zich daar uiteraard aan te houden.

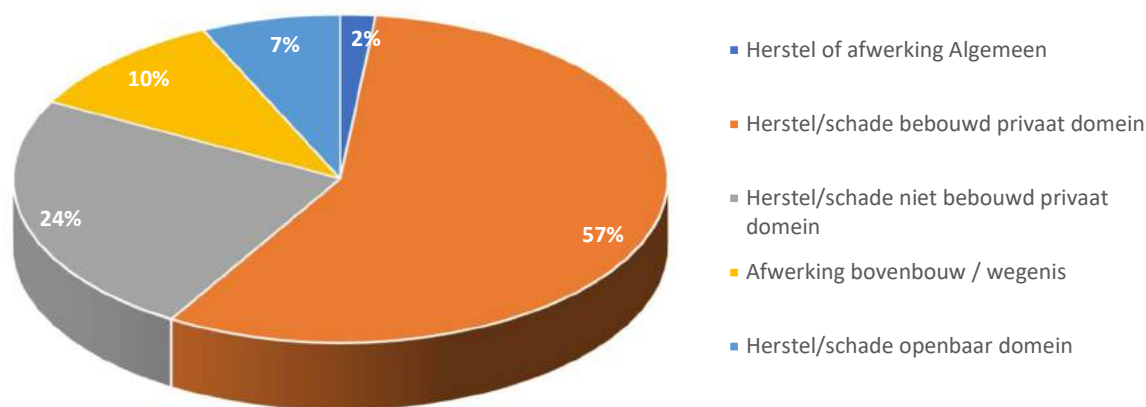
Daarnaast valt het ook op dat één bepaalde aannemer verantwoordelijk was voor verschillende van dergelijke klachten. Ook vanuit het projectmanagement heerste er al wat onvrede over deze aannemer, waardoor Aquafin besloot niet meer met de firma in kwestie samen te werken. De Ombudsdienst steunt deze beslissing volledig.

Iets minder dan een derde van dit type klachten had te maken met onveilige situaties. Het ging dan vooral over onvoldoende of onduidelijke signalisatie of onvoldoende afbakening.

### **Herstel of afwerking (58 klachten – 20,14 % klachtenbeeld )**

<b>Herstel of afwerking Algemeen</b>	1
Herstel/schade bebouwd privaat domein	33
Herstel/schade niet bebouwd privaat domein	14
Afwerking bovenbouw / wegenis	6
Herstel/schade openbaar domein	4

### **Subcategorieën Herstel of afwerking**



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.

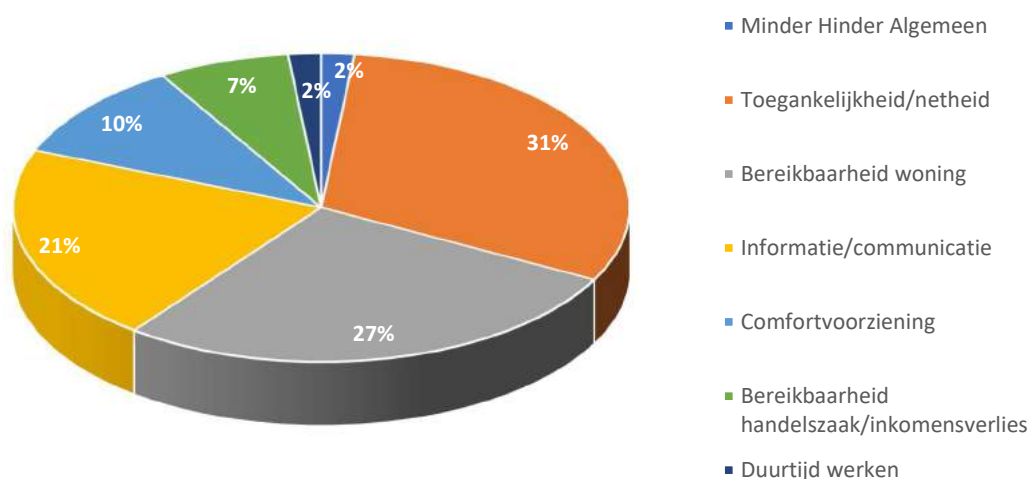
Grotere schadegevallen resulteren steeds in een verzekeringsdossier, met als gevolg dat er bijkomend onderzoek van experts dient te gebeuren, waardoor de klachtafhandeling langer duurt. Deze klachten blijven dan langere tijd als "onopgelost" staan, tot er meer duidelijkheid is vanuit de verzekeringsmaatschappij(en). 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)**

<b>Minder Hinder Algemeen</b>	1
Toegankelijkheid/netheid	18
Bereikbaarheid woning	16
Informatie/communicatie	12

Comfortvoorziening	6
Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies	4
Duurtijd werken	1

## Subcategorieën Minder hinder



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 verder bij *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.

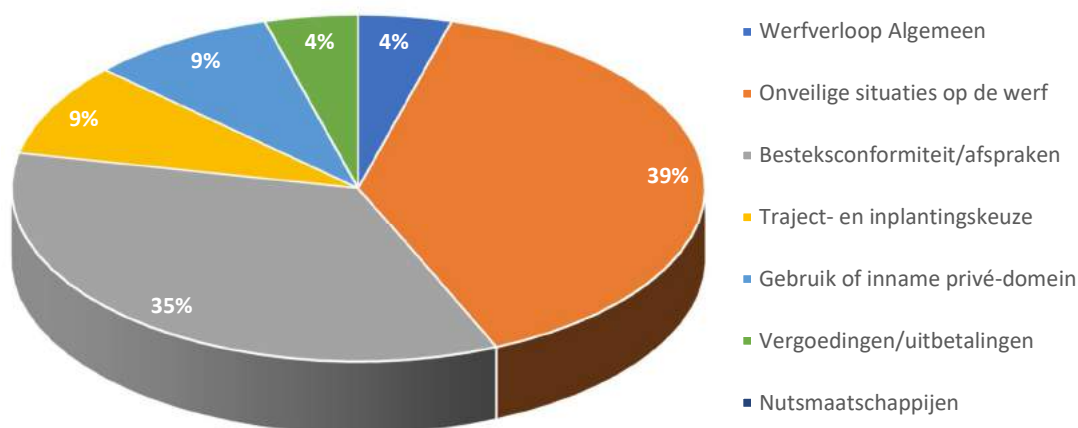
Daarnaast blijft de (on)bereikbaarheid van woningen een bron van klachten, net als vorig jaar goed voor zo'n kwart van alle klachten rond Minder Hinder. Deze klachten zijn vaak slechts deels gegrond: het is onmogelijk om alle woningen steeds 100% bereikbaar te houden, wat vaak toch het verwachtingspatroon 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)

<b>Werfverloop Algemeen</b>	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

### Subcategorieën Werfverloop



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 op de werf, maar ook daarrond. Een (verkeers)veilige omgeving kan alleen bereikt worden wanneer de signalisatie duidelijk en volledig is.

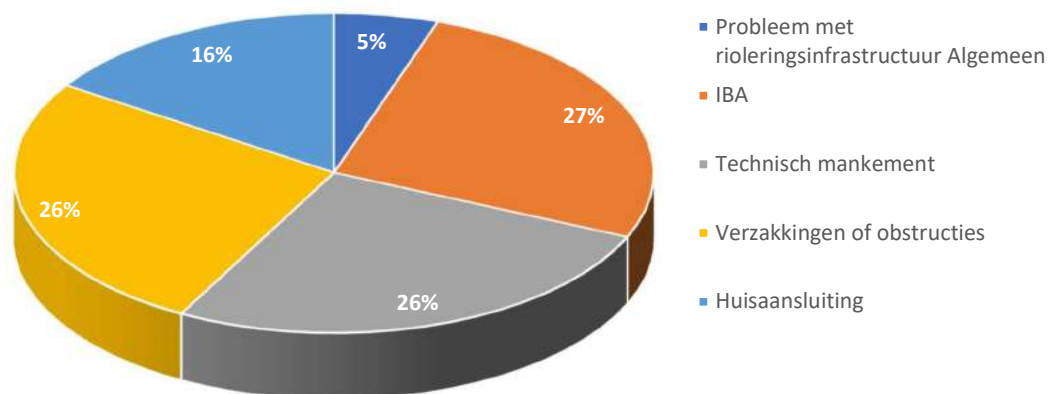
Net als vorig jaar is ruwweg 1/3e van de klachten rond werfverloop gelinkt aan het niet nakomen van afspraken. In de meeste gevallen gaat het dan over afkoppelingswerkzaamheden die niet 100% volgens het opgestelde afkoppelingsplan werden uitgevoerd. Vaak is daar ook een goede reden voor – onverwachte 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)***

<b>Probleem met rioleringsinfrastructuur Algemeen</b>	1
IBA	5
Technisch mankement	5
Verzakkingen of obstructies	5
Huisaansluiting	3



## Subcategorieën Probleem met rioleringsinfrastructuur



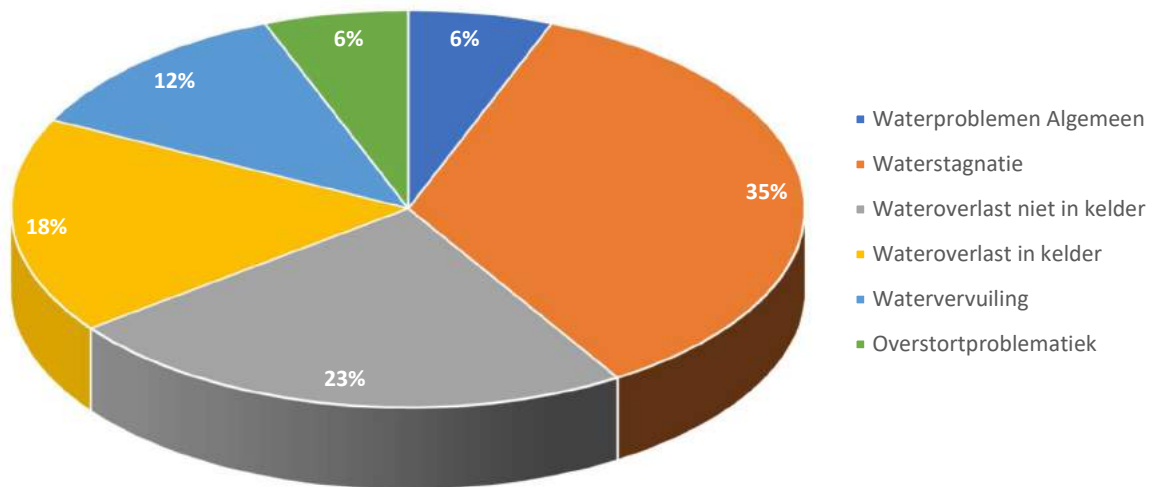
Het aandeel van klachten rond problemen met rioleringsinfrastructuur is met 6,6% relatief beperkt in het totale klachtenbeeld. Daar waar in 2021 slechts 11 klachten werden genoteerd, waren dat er in 2022 met 19 wat meer dan vorig jaar. Ook de verdeling van deze klachten ligt wat anders. In 2021 ging 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)**

<b>Waterproblemen Algemeen</b>	1
Waterstagnatie	6
Wateroverlast niet in kelder	4
Wateroverlast in kelder	3
Watervervuiling	2
Overstortproblematiek	1

## Subcategorieën Waterproblemen



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 kelder muur is gekomen, waardoor inderdaad nog nooit wateroverlast in de kelder is opgetreden. Dat betekent echter niet dat de kelder muur 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 kelder muur 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 verder bij '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).

### 3.10.3 Klachtenmanagement

#### 3.10.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

#### 3.10.3.2 Realisaties

##### ***Nauwere opvolging doorlooptijden***

In samenspraak met de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) werd in 2022 een set indicatoren ontwikkeld die het voor VMM mogelijk moet maken om conform de samenwerkingsovereenkomst tussen Aquafin en het Vlaamse Gewest de werking van (het klachtenmanagement van) Aquafin te kunnen controleren. In 2023 werd de Key Performance Indicator (KPI) rond klachtmanagement voor het eerst berekend en gerapporteerd. Met deze KPI wil VMM er vooral op toezien dat klachten binnen een redelijke termijn opgelost worden. Er wordt dus vooral naar de doorlooptijd van klachten gekeken. Per jaar worden de klachten die volledig zijn afgewerkt in dat jaar opgedeeld in categorieën in functie van de termijn waarbinnen ze zijn opgelost. Voor elke categorie werd een % vastgelegd dat dient als doelstelling. Zo is het bijvoorbeeld de bedoeling dat 50% van de klachten binnen 1 maand afgehandeld raakt (zie ook hoger over 'doorlooptijden').

Hoewel de KPI slechts één keer per jaar aan VMM gerapporteerd moet worden, besloot de Ombudsdienst om de berekeningsoefening maandelijks te maken zodat er eigenlijk een continu overzicht is rond de (evolutie van) doorlooptijden inzake klachtmanagement. Daar waar de eerste maanden de targets voor elke categorie nog niet allemaal gehaald werden, kon er door kleine bijstellingen verbetering geboekt worden. Op het einde van het jaar kon zo de vooropgestelde target gehaald worden.

De afgesproken systematiek biedt niet enkel een beter inzicht in de doorlooptijden voor de Ombudsdienst zelf, maar kan ook gebruikt worden als een intern drukkingsmiddel om acties te versnellen.

### ***Intern onderzoek Ombudsdienst***

Zoals aangegeven in het ombudsjaarverslag van 2022 heeft de Ombudsdienst afgelopen jaar via een analyseonderzoek trachten na te gaan hoe groot de invloed van weersomstandigheden is bij voornamelijk klachten rond wateroverlast en geurhinder. Bij dit onderzoek werden gegevens uit de klachtendatabank geanalyseerd samen met onder andere beschikbare neerslagdata en data over de infrastructuurprojecten van Aquafin. Dit leidde tot een pleidooi om de beschikbare middelen – die zowel louter financieel als qua werkkraft nu eenmaal niet onbeperkt zijn - zo efficiënt mogelijk in te zetten in de strijd tegen wateroverlast en geurhinder.

Het eerste wapen in deze strijd is daarbij preventie. Een aantal klachten van geurhinder kunnen worden voorkomen als de infrastructuur ter plekke voorzien is op eventuele geuremissies. Zo kan de uitstroom van een persleiding al meteen worden gebouwd zodat het afvalwater onder de waterlijn in de uitstroomput terechtkomt, om zoveel mogelijk woeling te voorkomen. Pompstations kunnen zo worden gebouwd dat verluchttingsgaten niet naar de gebouwen gericht zijn (wat in sommige gevallen trouwens ook een tool is in de strijd tegen geluidshinder). Installaties kunnen meteen worden voorzien van geurfilters, niet pas nadat er al klachten zijn.

Een tweede wapen is dat van onderhoud. Vele dossiers van wateroverlast bleken het gevolg te zijn van verstoppingen of slijtage in infrastructuur. In sommige gevallen bleken overstorten niet goed te werken omdat de ontvangende waterloop niet toereikend geruimd werd. Een meer doorgedreven identificatie van kritieke punten, waarvan geweten is dat zij onder druk komen te staan bij zware neerslag, kan helpen om wateroverlast te voorkomen.

Een derde wapen is dat van kennis. Vaak gebeurt het dat oude rioleringen ofwel onvolledig in kaart zijn gebracht ofwel nooit of niet recent zijn geïnspecteerd. Met Rosi – een door Aquafin ontwikkeld softwarepakket gebruikt door rioolbeheerders om de asset management dienstverlening voor hun klanten te ondersteunen - is een belangrijke stap genomen om de toestand van het rioleringsstelsel beter in kaart te brengen en de resultaten van inspecties toegankelijk te maken. Toch blijkt nog bij enkele dossiers dat bepaalde aansluitingen niet gekend waren of bepaalde leidingen ongeweten in heel slechte staat waren, met als gevolg wateroverlast bij de eerste zware regenbui. Een betere kennis van het stelsel stelt de rioolbeheerder in staat om gericht en dus efficiënter preventief op te treden bij die punten in het stelsel die voor wateroverlast of geurhinder zouden kunnen zorgen.

### ***Herwerking Minder Hinder beleid***

De communicatiedienst van Aquafin heeft in 2023 een nieuwe huisstijl ontwikkeld voor alle communicatiedocumenten rond het Minder Hinder programma, zoals infobrieven, presentaties, visuals, ... Doel hiervan is de burger via deze documenten duidelijker te informeren over rioleringsprojecten, op een uniforme manier over alle projecten heen. Daarnaast werd een aantal belangrijke folders zowel visueel als inhoudelijk herwerkt, zoals bijvoorbeeld “het belang van verluchting bij afkoppelingen op privaat domein” of “geen afval in de riool”. Dit zijn folders die vaak bij infobrieven worden meegestuurd en voor de burger dus een belangrijke bron van informatie zijn.

Daarnaast werd ook het proces “Minder Hinder” onder de loep genomen, met als doelstelling de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen in dit proces beter af te lijnen en intern te communiceren. Deze oefening werd nog niet volledig afgerond in 2023, maar er werden al wel belangrijke stappen gezet.

### ***WhatsApp-communicatie***

Om de communicatie rond projecten voor de burger zo toegankelijk mogelijk te maken, werd in 2023 ook gestart met het gebruik van WhatsApp om informatie over rioleringsprojecten te verspreiden. Op termijn is het de bedoeling om voor alle projecten met grote impact de burger de kans te geven om zich in te schrijven op een WhatsApp-verzendlijst en zo op de hoogte te blijven van de werken in de buurt. Daartoe werd een opvolgingstool aangekocht voor het beheer van dit communicatiekanaal. In het laatste kwartaal van 2023 werd een test uitgevoerd met een 10-tal proefprojecten. Uit een bevraging van de deelnemende burgers blijkt dat deze manier van communiceren als een meerwaarde wordt beschouwd. Het is dan ook de bedoeling dit verder uit te bouwen zodat in steeds meer projecten WhatsApp wordt ingezet om te communiceren met de burger

#### 3.10.3.3 Aanbevelingen

### ***Burger (beter) informeren over kelderproblematiek***

Zoals reeds aangegeven in dit Ombudsjaarverslag in ‘Algemeen klachtenbeeld’ en ‘Inhoud klachten, Waterproblemen’ gebeurt het steeds vaker dat burgers aangeven last te hebben van water in de kelder nadat er rioleringswerken werden uitgevoerd, zeker wanneer het veel of langdurig regent. Meestal is dit te wijten aan een niet waterdicht gemaakte kelder, wat de verantwoordelijkheid van de burger zelf is. Het is echter wel de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever van rioleringswerken om de burger voorafgaandelijk voldoende te informeren over dit risico.

Dat gebeurt al veel vaker en uitgebreider dan enkele jaren geleden. Zo werd op de website van Aquafin een extra webpagina rond de ‘water in kelder problematiek’ geplaatst, werden standaard teksten uitgewerkt die in infobrieven kunnen opgenomen worden en zijn verschillende video’s beschikbaar die illustreren waarom het kan voorvallen dat er waterinsijpeling is in de kelder na rioleringswerken, en wat men daar kan aan doen.

Toch blijkt het nog regelmatig voor te komen deze informatie de burger niet bereikt heeft voor het probleem zich effectief stelt. De Ombudsdienst adviseert daarom om in elke infobrief en op elke presentatie die op een infoavond gegeven wordt, dit risico – ook al zou het slechts een beperkt risico zijn – aan te kaarten en de burger te informeren hoe die dergelijke problemen kan vermijden. Nu wordt dit enkel gedaan wanneer uit een voorafgaandelijke analyse blijkt dat het risico reëel is. Het gebeurt dus niet standaard, maar enkel wanneer er problemen verwacht kunnen worden. De Ombudsdienst meent dat het beter zou zijn dat principe om te draaien: dit onderwerp standaard opnemen bij elke communicatie (website, infobrief, presentatie) tenzij het onderzoek aanwijst dat er helemaal geen risico is.

Die risicoanalyse gebeurt op basis van onder andere onderzoek naar de grondsamenstelling en peilmetingen naar de grondwaterstand. Daarbij kan de vraag gesteld worden of de resultaten van deze peilmetingen wel voldoende representatief zijn voor de periode van uitvoering van de werken. De metingen gebeuren immers ruime tijd voor de uitvoering, en grondwaterstanden kunnen in tussentijd gewijzigd zijn.

Bij een aantal klachten bleek het probleem zich wel degelijk te stellen, hoewel voorafgaandelijke peilmetingen hadden aangewezen dat de grondwaterstand al hoger dan kelderniveau was en niet-watervichte kelders dus als problemen zouden hebben voordat de rioleringswerken werden uitgevoerd.

Mogelijk kan de bemaling hier medeverantwoordelijk voor zijn: door tijdelijk grondwater weg te trekken om de werken te kunnen uitvoeren, verdwijnt ook de druk op keldermuren tijdelijk. Wanneer die na de werken dan weer toeneemt doordat het grondwater terug stijgt, kan er eventueel wateroverlast in kelders optreden via barstjes die ontstaan of vergroot zijn als gevolg van de wisselende druk op de keldermuren. Die afwisselende druk kan overigens ook ontstaan door natuurlijke schommelingen van het grondwaterpeil als gevolg van de weersomstandigheden. Alleszins is duidelijk dat peilmetingen misschien wel een indicatief karakter hebben, maar nooit met 100% zekerheid kunnen aangeven of de problematiek van water in de kelder zich wel of niet zal voordoen nadat de rioleringswerken zijn uitgevoerd. Daarom is het best dit onderwerp steeds aan te kaarten bij de communicatie rond projecten.

De beschikbare informatie, die zeker voldoende duidelijk en toegankelijk is, kan ook via projectpartners nog meer verspreid worden. Zo werden de video's die Aquafin maakte over deze problematiek naar aanleiding van rioleringswerken in Stad Turnhout ook beschikbaar gemaakt op de website van de stad en werd ernaar verwezen in het gemeenteblad. Wanneer de communicatie rond projecten besproken wordt met een gemeente of stad – wat bijna altijd het geval is – kan er nagegaan worden in hoeverre ook gemeentelijke communicatiekanalen kunnen ingezet worden om de burger te informeren.

### ***Doorlooptijden klachten rond deksels verlagen***

Het oplossen van klachten rond losliggende riooldeksels duurt lang. Dat is duidelijk gebleken uit de analyse van de doorlooptijden. In het verleden werd dit al eens aangekaart, waarna het proces licht werd bijgestuurd: de uitvoering van werken aan riooldeksels krijgt sindsdien een hogere prioriteit wanneer er een klacht aan gekoppeld is.

Toch heeft dit niet geleid tot beduidend lagere doorlooptijden van klachten rond losliggende of defecte riooldeksels. De Ombudsdienst stelt zich de vraag waaraan dat zou kunnen liggen; een budgettaire kwestie, onderbemanning bij de uitvoerende diensten, vergunningen die niet of niet snel genoeg verkregen worden, ...? We stellen vast dat er soms meer dan een jaar zit tussen het uitwerken van een oplossing – vaak is dat het vervangen van het deksel – en de uitvoering ervan. Hoewel er dan meestal in tussentijd wel tijdelijke maatregelen worden getroffen om de hinder zoveel als mogelijk te beperken (vb. het aanbrengen van geluiddempende rubbers tussen het deksel

en het kader), moet het toch mogelijk zijn om op kortere termijn een structurele oplossing te voorzien. De Ombudsdienst adviseert Aquafin dan ook om te bekijken hoe dit gerealiseerd kan worden.

### ***Interne informatiedoorstroming verbeteren/versnellen***

Bij klachten met langere doorlooptijden stelt de Ombudsdienst vaak vast dat er periodes zijn waarin gewacht wordt op informatie van bepaalde diensten, waardoor het langer duurt voor er acties kunnen uitgewerkt of uitgevoerd worden. Wanneer deze informatie intern sneller zou kunnen doorgegeven worden, kan de klachtafhandeling ook sneller verlopen.

Daarnaast is het ook belangrijk dat wanneer iemand zijn/haar functie - al dan niet tijdelijk - niet langer opneemt (uit diensttreding, langdurige afwezigheid door ziekte, mutatie naar andere functie, ...), de opvolging van klachten vlot kan overgenomen worden door iemand anders. Dat bleek niet altijd het geval.

Verschillende keren stelde de Ombudsdienst vast dat de persoon die de taken overneemt niet of onvoldoende op de hoogte is van lopende klachtdossiers en/of eerder gemaakte afspraken in het kader van de klachtafhandeling. Bij tijdelijke afwezigheid komt het ook voor dat de opvolging van alle dossiers tijdelijk wordt doorgeschoven naar één collega, die daardoor wordt belast met te veel extra werk doordat hij/zij zich helemaal moet inwerken in de lopende dossiers. Een betere spreiding over verschillende collega's zou dan meer aangewezen zijn.

### ***Burger meer / vaker informeren bij langere doorlooptijd***

Tot slot nog een aanbeveling voor de eigen werking van de Ombudsdienst. Bij langlopende klachten kan er regelmatigere tussentijdse info gegeven worden aan de indiener van de klacht, zodat die weet dat het bedrijf zich nog steeds bekommert over de klachtmelding, ook al is er misschien niet veel nieuws te melden. Zo kan voorkomen worden dat klager zelf komt informeren naar de stand van zaken.

Door bij interne diensten iets frequenter aan te dringen op informatie en/of acties van dichterbij op te volgen, wordt mogelijk ook wat meer druk gezet om tot een snellere klachtafhandeling te komen.

### ***Aanbevelingen beleid***

De actuele toestand van de rioleringsinfrastructuur in Vlaanderen, met een ouder wordend patrimonium en in een context van uitdagende klimatologische omstandigheden, vraagt om een doortastende aanpak en adequate investeringen. Het is daarbij niet enkel van belang om voldoende financiële middelen te blijven voorzien voor investeringen in rioleringsinfrastructuur, ook het beheer van deze uitgebreide infrastructuur – waarvan de verantwoordelijkheid verspreid is over heel wat verschillende instanties – vraagt een structurele aanpak waarbij partijen hun inspanningen maximaal op elkaar afstemmen. Daarnaast is het nodig om bij de aanleg van nieuwe infrastructuur rekening te

houden met het veranderende klimaat en innovatie te omarmen, om zo tot een veerkrachtig en duurzaam Vlaams (afval)waterbeheer te komen.

Het afgelopen jaar bleek een erg nat jaar te zijn, wat zich vertaalde in meer klachten rond waterproblemen. Die link tussen het klachtenbeeld en de weersomstandigheden zien we al verschillende jaren. Langere, droge periodes resulteren in een stijging van het aantal klachten over stof- en geurhinder, nattere periodes resulteren in meer klachten rond waterproblemen en moeilijker toegankelijke werven. Bij het aanleggen van nieuwe rioleringsinfrastructuur, of het vervangen van bestaande, dient men rekening te houden met de gevolgen van een veranderend klimaat, waarbij zeer intense regenbuien net als langdurige periodes van extreme droogte steeds frequenter voorkomen. Een hemelwaterplan als leidraad, waarbij water weer meer ruimte krijgt op openbaar domein, is daarbij geen overbodige luxe.

Daarnaast is het ook belangrijk de aanwezige rioleringsinfrastructuur maximaal te laten renderen, onder andere door een efficiënt preventief onderhoud toe te passen en tijdig vervangingsinvesteringen uit te voeren. Rioolstelsels zijn door de jaren heen onderhevig aan verschillende invloeden (slijtage, corrosie, ...) die zorgen voor aantasting en, als gevolg daarvan, eventuele lekken naar de bodem. Wanneer zo'n lek ontstaat, duurt het meestal erg lang alvorens dit wordt opgemerkt: vaak zelfs pas nadat er een verzakking is ontstaan. Ook verstoppingen zorgen er regelmatig voor dat er geen of onvoldoende afvoer van afvalwater mogelijk is (zowel vanuit het private stelsel van de burger als vanuit het publieke stelsel). Een preventief onderhoudsprogramma kan dergelijke problemen voorkomen.

Aangezien het beheer van deze infrastructuur verspreid is over verschillende instanties, zijn deze acties niet altijd afgestemd op elkaar. Door bijvoorbeeld het beheer van gemeentelijke en bovengemeentelijke pompstations beter op elkaar af te stemmen, kunnen ook synergievoordelen ontstaan. Dat bevordert niet alleen een snellere verspreiding van kennis en innovatie, maar maakt ook efficiëntere investeringen mogelijk. Het bundelen van lokale en bovenlokale investeringsprojecten kan ook resulteren in een betere benutting van capaciteit bij studie bureaus en aannemers, waardoor complexiteit en kosten kunnen verminderen.

Het vrijmaken van voldoende budget is belangrijk om reeds van bij het ontwerp van infrastructuur als zuiveringsinstallaties of pompstations voldoende maatregelen te kunnen voorzien om eventuele klachten rond omgevingshinder te voorkomen. Deze klachten vertegenwoordigen ruim één derde van het totale klachtenbeeld bij Aquafin. Bovendien is het ook vaak dit type klachten dat een lange doorlooptijd kent.

Bij installatie-onderdelen die geur zouden kunnen verspreiden, kan men ervoor kiezen een overkapping te voorzien. De keuze van pomptype kan bepalen of er wel of geen geluids- en/of trillingshinder kan ontstaan. Die keuzes mogen niet ingeperkt worden door budgettaire overwegingen. Bovendien kan zich dat dan achteraf vertalen in hogere beheerskosten.

Nog sterker inzetten op innovatie, door bijvoorbeeld gebruik te maken van artificiële intelligentie en door de omvorming van de afvalwater- en hemelwaterinfrastructuur tot een 'slim net', is ook



aangewezen voor een duurzame waterbeheersing. Een 'slim net' zal immers de aansturing van infrastructuur efficiënter maken door algoritmes in de Cloud die de klassieke velddata combineren met data als neerslagvoorspellingen, energieprijzen, ... . Deze technologieën brengen niet alleen kostenbesparingen op onderhoud en vervanging met zich mee, maar optimaliseren ook de sturing van afvalwater in de riolen. Op die manier kan bijvoorbeeld lokale wateroverlast voorkomen of ingeperkt worden. Met de klimaatverandering in het achterhoofd – waarbij er zowel langere periodes van droogte als periodes van langdurige of (lokaal) zeer intense regenval voorkomen - dient men er ook voor te zorgen dat de aanpak van hemelwater georganiseerd wordt op een manier die zowel droogte als wateroverlast zoveel mogelijk kan vermijden. Focussen op lokaal hergebruik van (regen)water en een klimaatrobuuste inrichting van de openbare ruimte kan daar een hefboom voor zijn. Het is van groot belang dat beleidsbepalende instellingen anticiperen op de extremere weersomstandigheden en hierin investeren. Klimaatadaptatie moet een integraal onderdeel zijn van het waterbeleid.

Een opvallend aspect van de klachtenanalyse is de stijging van klachten over waterinsijpeling in kelders. Dit wordt verklaard door aanzienlijk hogere grondwaterstanden als gevolg van frequente regenval én het vervangen van defecte waterdoorlatende afvoerleidingen. Die draineren als het ware grondwater. Wanneer ze vervangen worden door nieuwe waterdichte buizen kan het grondwaterpeil makkelijker het kelderniveau bereiken, waar de burger helaas vaak niet op voorzien is. Niet enkel de uitvoerders van rioleringswerken, maar ook de aanbestedende (lokale) overheden, dienen meer aandacht te hebben voor deze problematiek en meer in te zetten op het voorkomen ervan door de burger voldoende en tijdig te wijzen op het risico.

Naast investeringen in infrastructuur is het van essentieel belang dat overheden en Aquafin blijven streven naar duurzaam waterbeheer. Een duidelijke afstemming tussen bovengemeentelijke en gemeentelijke afwateringsinfrastructuur is daarbij cruciaal. Als Asset Manager van Vlaanderen streeft Aquafin naar een leidende rol in deze samenwerking. Het is eveneens van belang om voor de burger duidelijk te maken welke instanties wel of niet verantwoordelijk zijn voor verschillende aspecten van het waterbeheer, om zo de toegankelijkheid van oplossingen te vergroten. Uit contacten met de burger blijkt nog vaak dat die onvoldoende op de hoogte is van wie waarvoor verantwoordelijk is en wie men moet contacteren om een bepaald probleem aan te kaarten. Soms weten betrokken instanties (gemeenten, nutsmaatschappijen, rioolbeheerders, ...) zélf niet wat hun eigen verantwoordelijkheden allemaal inhouden en verwijzen ze de burger ten onrechte door naar Aquafin.

Een allesomvattende aanpak van het waterbeheer in Vlaanderen vereist dus een combinatie van investeringen in rioleringsinfrastructuur, innovatie, klimaatadaptatie en duurzaamheid, een weg die we de laatste jaren meer en meer ingeslagen zijn. Deze aanbevelingen vormen de bouwstenen voor een veerkrachtig en duurzaam waterbeheer, waarbij de lessen uit het klachtenbeeld van afgelopen jaren worden meegenomen.

#### 3.10.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

### 3.11 De Watergroep

Entiteit	De Watergroep
Klachtencoördinator	Carolien De Cooman
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:carolien.de.cooman@dewatergroep.be">carolien.de.cooman@dewatergroep.be</a>

#### 3.11.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 2008
- Aantal ontvankelijke klachten: 1992  
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 1069  
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)
- Aantal ongegronde klachten: 923

		AANTAL
Totaal aantal klachtdossiers	Totaal	2.008
Aantal klachtdossiers verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1.992
	Onontvankelijk	16
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	3
	Meer dan één jaar voor indiening	5
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	2
	Geen klacht voor De Watergroep	4
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	26
	E-mail	608
	Webformulier	1.370
	Telefoon	4
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1.769
	Via kabinet minister	3
	Via Vlaamse ombudsdienst	74
	Via consumentenorganisatie	27
	Via AquaFlanders	1
	Via Vlaamse Milieumaatschappij	23
	Andere kanalen (diensten van De Watergroep ...)	111

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de	Gemiddelde	0,41
	0 – 10 dagen	2.005
	> 10 dagen	3

verzendingsdatum van de ontvangstmelding		
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (per dossier)	Gemiddelde	46,61
	0 – 45 dagen	1.042
	> 45 dagen	873
Aantal klachtdossiers volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1.019
	Ongegrond	880
Type gegrondheid bij gegronde klachtdossiers	Andere	345
	Niet-correcte beslissing	124
	Onheuse bejegening	57
	Ontoereikende informatieverstrekking	211
	Onvoldoende bereikbaarheid	34
	Te lange behandeltermijn	248
Aantal gegronde klachtdossiers volgens de mate van oplossing	Opgelost	977
	Onopgelost	42

Omwille van de tijdelijke onderbezetting op de klachtendienst is de gemiddelde doorlooptijd licht gestegen van 44,19 in 2022 naar 46,61 in 2023.

### 3.11.2 Toelichting

#### 3.11.2.1 Algemeen klachtenbeeld

In 2023 ontving de klachtendienst van De Watergroep 2.008 klachtdossiers met een totaal van 2.125 klachten. Een klachtdossier kan verschillende klachten omvatten die worden ondergebracht in verschillende klachtencategorieën. 1.992 klachtdossiers werden ontvankelijk verklaard en dienden verder te worden beoordeeld op hun gegrondheid.

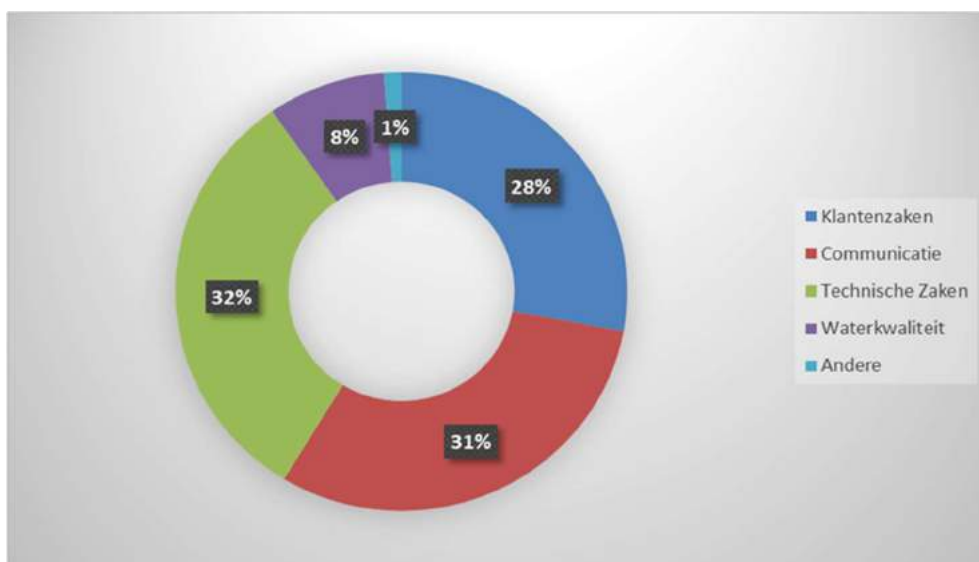
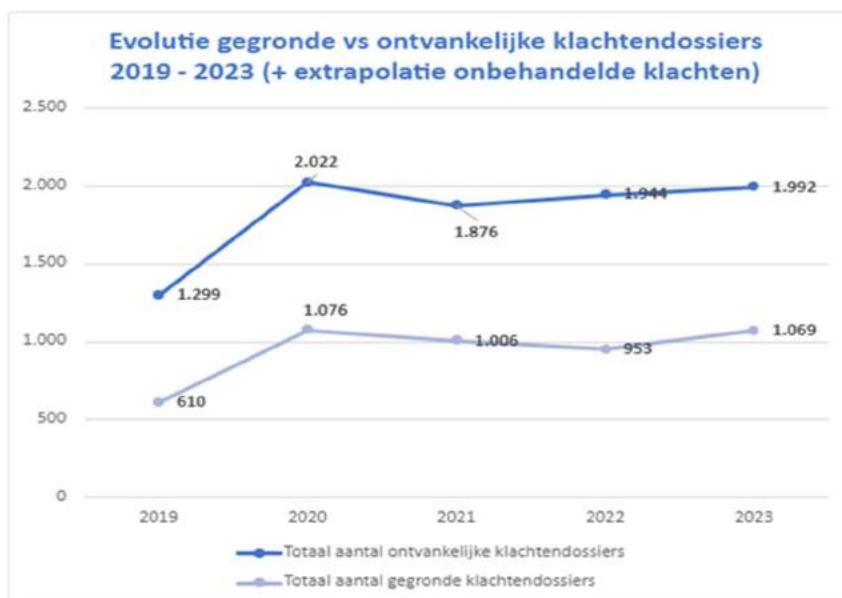
Het jaarverslag van klachtenbeheer 2023 werd afgesloten op 26 januari 2024. Op die datum waren er nog 93 dossiers onbehandeld. **Voor deze rapportering over het jaar 2023 zijn we overgeschakeld op klachtdossiers i.p.v. klachten omdat dit een betere vergelijkingsbasis vormt.** Ter info: in 2023 was 1 klachtdossier goed voor gemiddeld 1,05 klachten, in 2022 was 1 klachtdossier goed voor gemiddeld 1,22 klachten.



### ***Evolutie 2019-2023***

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2023 vs 2022</b>
Totaal aantal klachtdossiers	1.307	2.034	1.891	1.959	2.008	+ 2,50%
Totaal aantal ontvankelijke klachtdossiers	1.299	2.022	1.876	1.944	1.992	+ 2,47%
Totaal aantal gegronde klachtdossiers + extrapolatie niet behandelde klachten	610	1.076	1.006	953	1.069	+ 12,17 %
Totaal aantal ongegronde klachtdossiers + extrapolatie niet behandelde klachten	689	946	870	990	923	-6,77%
% gegrond t.o.v. ontvankelijk	47%	53%	54%	49%	54%	

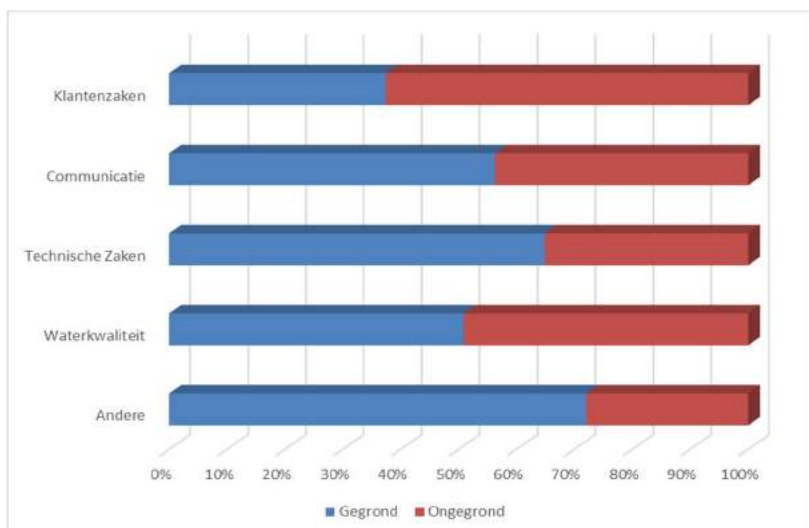
Het aantal klachtdossiers vertoont een lichte stijging. Het percentage gegronde klachtdossiers is eveneens gestegen naar het niveau van 2020-2021. Dit komt neer op 0,75 gegronde klachten per 1.000 klanten.



Procentuele verdeling ontvankelijke klachtendossiers

### **Gegrontheid**

Onderstaande grafiek toont de procentuele verhouding tussen de gegronde en de ongegronde klachten, opgesplitst per klachtencategorie.



Zoals aangegeven in de intro zijn we voor deze rapportering over het jaar 2023 overgeschakeld op klachtdossiers i.p.v. klachten omdat dit een betere vergelijkingsbasis vormt. Ter info: in 2023 was 1 klachtdossier goed voor gemiddeld 1,05 klachten, in 2022 was 1 klachtdossier goed voor gemiddeld 1,22 klachten. Onderstaande tabel geeft het overzicht van de afgehandelde klachten.

		Geground		Ongegrond	
		2022	2023	2022	2023
<b>Klantenzaken</b>	<b>Totaal</b>	<b>217</b>	<b>191</b>	<b>496</b>	<b>320</b>
	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	14	10	23	10
	Afsluiting	2	0	4	5
	Andere	18	14	36	20
	Debietbeperking	0	0	1	0
	EWV retroactieve facturatie	1	0	0	0
	IBA in collectief beheer	0	0	0	0
	IBA in privaat beheer	0	0	3	0
	Kost misgelopen afspraak	1	0	2	0
	Laattijdige activatie domiciliëring	0	0	1	0
	Laattijdige terugbetaling	2	2	5	2
	Minnelijke schikking keuring	0	0	0	0
	Minnelijke schikking verbruik	37	15	70	48
	Onjuiste facturatie	95	98	260	156
	Overnames (verhuizingen)	39	50	51	43
	Saneringscomponent	1	0	4	7
	Sociaal tarief / compensatie	3	1	23	16
	Tussentijdse facturatie	0	0	1	0
	Vastrecht	0	0	4	4
	Facturatie eigen waterwinners	4	1	8	9
<b>Communicatie</b>	<b>Totaal</b>	<b>424</b>	<b>335</b>	<b>313</b>	<b>260</b>
	Afspraak niet nageleefd	22	32	9	12
	Andere	2	2	5	1

	Info website	2	0	2	2
	Laattijdig beantwoorden klantenvragen	92	33	28	7
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	138	197	199	223
	Onjuiste of onvoldoende informatie	117	22	56	11
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	5	1	3	1
	Onvriendelijke medewerker	34	14	5	2
	Slechte telefonische bereikbaarheid	11	33	3	0
	Taalwetgeving	1	1	3	1
<b>Technische zaken</b>	<b>Totaal</b>	<b>500</b>	<b>390</b>	<b>256</b>	<b>211</b>
	Andere	88	71	73	61
	Digitale meters	4	7	6	8
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	15	3	0	0
	Keuringen	21	10	8	5
	Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...	77	59	18	9
	Laattijdige rioolaansluiting	3	5	1	3
	Laattijdige drinkwateraftakking	78	62	32	36
	Slecht herstel van stoep/oprit	72	43	14	13
	Slecht uitgevoerd werk	48	52	70	34
	Te hoge druk	1	4	2	9
	Te hoge kostprijs (diensten en materialen)	1	8	4	13
	Te lage druk	92	66	28	20
<b>Waterkwaliteit</b>	<b>Totaal</b>	<b>69</b>	<b>85</b>	<b>52</b>	<b>82</b>
	Andere	24	15	19	19
	Chloor	0	3	2	0
	Kalk	1	6	8	34
	Roest	44	61	23	29
<b>Andere</b>	<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
	Andere	4	1	8	6
	Ongepast gedrag	15	17	2	1

### 3.11.2.2 Inhoud klachten

#### ***Klachtdossiers klantenzaken***

- Aanmaningen

	2019	2020	2021	2022	2023



<b>Ontvankelijk</b>	133	109	50	19	21
<b>Geground</b>	12	28	20	5	10

Deze categorie bestaat enerzijds uit klachten over aanmaningskosten en anderzijds uit klachten over een onterechte aanmaning. Er werden 10 klachten als geground gekwalificeerd, het gaat voornamelijk om klachtdossiers waarvan de facturatie niet werd geblokkeerd tijdens de afhandeltermijn van de klacht. Dit zorgde voor onterechte aanmaningskosten bij de betrokken klanten.

- Afsluiting + debietbeperking

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	5	1	1	6	5
<b>Geground</b>	1	0	0	2	0

In 2023 ontvingen we slechts 5 klachten over afsluiting van de watertoevoer. We ontvingen geen enkele klacht omtrent debietbeperking. Alle ontvangen klachten werden als ongegrond beoordeeld. Het relatief beperkte aantal klachten hierover geeft aan dat De Watergroep de toepasselijke regelgeving op een correcte manier toepast en correct communiceert.

- Laattijdige terugbetaling

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	12	9	4	7	4
<b>Geground</b>	6	6	2	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 4 afgehandelde klachten oordeelde de klachtendienst dat de redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden.

- Minnelijke schikking – verhoogd verbruik

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	122	186	147	107	67
<b>Geground</b>	25	47	42	37	15

Het aantal klachten rond minnelijke schikkingen met betrekking tot abnormaal hoog verbruik is verder gedaald. 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. Sinds september 2023 is bovendien het nieuwe 'afsprakenkader gunstmaatregel' in voege getreden voor alle Vlaamse drinkwaterbedrijven, dit in samenwerking met VMM en AquaFlanders. Dit is een aanvulling op de

bestaande voorwaarden van art. 19 AWVR. De klachtendienst heeft binnen deze klachtencategorie vaak een bemiddelende rol opgenomen, waarbij minnelijke schikkingen ook buiten de grenzen van het Algemeen Waterverkoopreglement én het afsprakenkader werden toegestaan, meestal om sociale of billijkheidsredenen.

- Onjuiste facturatie

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	212	304	331	363	284
<b>Geground</b>	85	119	98	95	98

Het betreft hier diverse klachten over:

- Verhoogd verbruik
- Aanrekenen bevroren watermeter
- Raming verbruik bij stilgevallen meter
- Verkeerde meterstanden (o.a. bij overname, wegname meter...)
- Aantal gedomicilieerden
- Verkeerd facturatieadres
- Betwistingen over 'technische' facturen
- ...

Slechts 35% van deze klachten werd als geground geëvalueerd.

- Onverwerkte verhuismelding

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	107	195	54	90	101
<b>Geground</b>	18	125	24	39	50

In 2023 is het aantal klachten rond onverwerkte verhuismeldingen opnieuw gestegen. Het gaat vaak om dossiers waarbij de klant de verhuizing niet correct heeft gemeld aan De Watergroep en waarbij we over geen overnameformulier beschikken dat zowel door de vertrekkende als de nieuwe klant werd ondertekend. Een verhuizing regelen met terugwerkende kracht neemt vaak enige tijd in beslag. Klanten klagen dan ook vaak omwille van lange(re) verwerkingstijd van de verhuisformaliteiten.

- Saneringscomponent (afvoer en zuivering)

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	4	4	7	5	7
<b>Geground</b>	1	0	1	1	0

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 2023 kwamen er 7 klachten van klanten die niet akkoord gingen met de aanrekening van een afvoerbijdrage. Geen enkele klacht was gegrond.

- Sociaal tarief

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	14	20	21	26	18
<b>Gegrond</b>	6	10	6	3	1

Het betreft hier in hoofdzaak klachten over het niet of niet correct verwerken van attesten. Het aantal ontvankelijke klachten daalt in 2023. Slechts 1 klacht werd beschouwd als gegrond.

- Facturatie eigen waterwinners

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	2	3	5	12	10
<b>Gegrond</b>	1	1	1	4	1

Het betreft hier klachten over facturatie voor een eigen waterwinning die ondertussen werd stopgezet, aanrekening van een verkeerd forfaitair bedrag ... Slechts 1 klacht werd beoordeeld als gegrond.

- Vastrecht

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	-	3	1	4	4
<b>Gegrond</b>	-	0	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 beoordeeld.

### ***Klachten communicatie***

- Afspraak niet nageleefd

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	34	45	40	31	48
<b>Gegrond</b>	25	35	26	22	32

Deze klachten nemen toe in 2023. Bij 32 klachten over een niet nageleefde afspraak stelde de klachtendienst vast dat de klant terecht een klacht indiende. Het gaat hierbij vaak om

onderaannemers die kampen met personeelsproblemen (ziekte, verlof, etc..) en waarbij de klant niet werd verwittigd.

- Informatie op de website

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	3	5	1	4	1
<b>Geground</b>	1	1	1	2	0

In 2023 werd slechts 1 klacht ingediend over ontoereikende informatie op de website, deze klacht werd beschouwd als zijnde ongegrond. Over de klantenzone werden geen klachten ingediend.

- Laattijdig beantwoorden van klantvragen

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	115	232	121	120	42
<b>Geground</b>	95	206	98	92	33

Het aantal klachten over het laattijdig beantwoorden van klantvragen daalt fors. Dit betekent dat de diverse klantendiensten alles in het werk stellen om de klanten zo snel als mogelijk verder te helpen.

- Leveringsonderbreking zonder verwittiging

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	170	208	213	337	429
<b>Geground</b>	73	68	98	138	197

In 2023 kwamen er opnieuw meer klachten over een leveringsonderbreking waarvan de klanten niet (of niet correct/tijdig) werden verwittigd, dit ondanks het feit dat De Watergroep in 2022 een nieuw communicatieplatform in dienst genomen heeft om haar klanten bij niet-geplande onderbrekingen proactief te informeren via sms of e-mail. In 2023 werden 330.000 e-mails en 238.000 sms'en naar klanten gestuurd via dit nieuwe platform. De Watergroep kan maar liefst 90% van de geïmpacteerde klanten bereiken via sms en/of e-mail. In 2023 werd een uitbreiding van dit platform naar geplande onderbrekingen en kwaliteitsproblemen voorbereid.

De klachtendienst stelt vast dat het hierbij vaak gaat om burens die samen klacht indienen omwille van het feit dat ze niet tijdig worden verwittigd bij ongeplande onderbrekingen. Voor de klanten is het niet altijd duidelijk dat De Watergroep over ongeplande onderbrekingen omwille van plotse breuk, schadegeval aannemer, brandweerafnames ... per definitie niet op voorhand kan communiceren. We nemen dit voortaan explicieter mee in onze communicatie.

- Onjuiste of onvoldoende informatie

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	296	247	324	173	32
<b>Gegronnd</b>	239	182	238	117	22

In 2023 is er opnieuw een forse 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.

- Onvoldoende informatie ondrinkbaarheid water

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	2	6	9	8	2
<b>Gegronnd</b>	2	5	7	5	1

In 2023 ontvingen we slechts 2 klachten in deze categorie waarvan 1 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.

- Onvriendelijke medewerker

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	83	49	58	40	16
<b>Gegronnd</b>	82	48	57	34	14

In deze categorie is het aantal klachten fors 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.

- Slechte telefonische bereikbaarheid

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	79	34	17	14	34
<b>Gegronnd</b>	79	28	11	11	33

In deze categorie zien we een stijging vanaf november 2023. Dit is vooral te wijten aan de implementatie van een nieuw klantenbeheersysteem begin november 2023. Performantieproblemen bij de opstart leidden tot langere antwoordtijden en een telefonische

bereikbaarheid die onder het niveau ligt van de goede dienstverlening die De Watergroep normaliter biedt. Dit wordt geremedieerd door enerzijds een bijsturing van het nieuwe klantenbeheersysteem en anderzijds het inzetten van extra medewerkers voor de front- en backoffice.

- Taalwetgeving

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	2	3	5	4	2
<b>Gegronnd</b>	0	0	0	1	1

Er zijn slechts 2 klachten over een foutieve toepassing van de taalwetgeving, waarvan 1 als gegrond werd beoordeeld.

### ***Klachten technische zaken***

- Laattijdige uitvoering aftakking

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	23	199	182	110	108
<b>Gegronnd</b>	19	168	142	78	62

Het aantal ontvankelijke klachten in deze categorie is in 2023 quasi gelijk gebleven. Het aantal gegronde klachten is gedaald. De Watergroep heeft in 2021 een continue klantenbevraging opgestart voor het proces 'nieuwe drinkwateraftakking'. In 2023 bedroeg de gemiddelde tevredenheidsscore 7,1/10 (7,2 in 2022). De doorlooptijd was hierbij het belangrijkste verbeterpunt. Ondertussen werd het proces bijgestuurd en is er een betere rapportering van de doorlooptijd met de bijhorende opvolging van de aannemers.

Belangrijk hierbij is dat het in een aantal regio's een uitdaging blijft om voldoende technici aan te trekken. Ook bij onze aannemers is deze krapte op de arbeidsmarkt duidelijk voelbaar.

De Watergroep heeft in 2023 een interne evaluatie van haar aannemers opgestart die toelaat korter op de bal te spelen en problemen beter in kaart te brengen.

- Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	1	6	2	4	9
<b>Gegronnd</b>	1	3	0	3	5

In 2023 ontving De Watergroep 9 klachten over een laattijdige uitvoering van de huisaansluiting op de riolering. 5 daarvan werden als gegrond beschouwd.

- Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking waterlevering

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	3	2	3	15	3
<b>Geground</b>	2	0	0	15	3

Deze klachten gaan over ongepland lekverlies waarbij de herstelling langer duurde dan oorspronkelijk ingeschat en waarbij geen alternatieve waterlevering werd opgezet.

- Laattijdig herstel van stoep/oprit na werken

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	74	78	113	95	69
<b>Geground</b>	67	67	95	77	59

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 leveren resultaat op, maar tegelijkertijd zien we ook hier dat de kwaliteit van de dienstverlening in de bouwsector onder druk staat door de krapte op de arbeidsmarkt.

- Slecht herstel van stoep/oprit na werken

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	55	57	127	86	58
<b>Geground</b>	39	48	97	72	43

Deze categorie vertoont een gelijkaardige daling als de vorige en is daar ook inhoudelijk aan verwant. De opgezette verbeteracties zijn identiek.

- Slecht uitgevoerd werk

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	30	48	107	118	87
<b>Geground</b>	12	20	58	48	52

Ook deze categorie is verwant aan de twee vorige en omvat dezelfde verbeteracties.

- Te hoge druk op de leiding

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	4	5	5	4	13
<b>Geground</b>	0	0	0	1	4

Het gaat meestal om een probleem op de binnenhuisinstallatie (bv. het ontbreken van een drukregelaar of een defecte drukregelaar).

- Te lage druk op de leiding

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	63	98	72	120	87
<b>Geground</b>	41	70	52	92	66

De Watergroep werkt aan duurzame technische oplossingen in regio's waar structurele drukproblemen optreden. Dit werpt zijn vruchten af, we zien in 2023 een aanzienlijke daling van het aantal klachten over te lage druk.

- Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	9	11	8	5	23
<b>Geground</b>	3	1	2	1	8

We zien voor het eerst in enkele jaren een stijging in deze categorie. De meeste klachten gaan over een te hoge prijs voor een nieuwe drinkwateraftakking of aansluiting op de riolering, een betwisting van het aantal gebruikte materialen of werken, het ontvangen van verschillende offertes ...

De klanten zijn prijsbewuster en kritischer wat de geldende tarieven betreft. 8 klachten werden beschouwd als geground. Het gaat hier meestal om menselijke fouten, bv. vertraging in het dossier (netuitbreiding) waarbij een nieuw (duurder) tarief wordt aangerekend of waarbij de opmeting door de toezichter onnauwkeurig gebeurt met een meerprijs als gevolg. De klachtendienst meent in dergelijke gevallen dat de initiële offerte dient te worden aangehouden. Deze klachten werden dan ook beschouwd als geground.

- Andere

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	67	187	250	163	140
<b>Geground</b>	32	90	107	88	71



Technische klachten werden zoveel mogelijk aan een specifieke subcategorie gekoppeld, zodat hier de nodige lessen kunnen uit worden getrokken.

### ***Klachten waterkwaliteit***

- Andere

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	40	60	64	55	43	34
<b>Geground</b>	21	30	24	22	24	15

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 of mangaanpartikels in leidingen ...

- Chloor

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	3	1	2	7	2	3
<b>Geground</b>	1	0	0	4	0	3

Het aantal klachten over chloorgeur is opnieuw uiterst beperkt.

- Kalk (hard water)

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	8	18	15	9	40
<b>Geground</b>	2	0	3	1	6

We zien in deze categorie een aanzienlijke stijging in 2023. De klachten hebben grotendeels te maken met de communicatie die de klanten ontvingen over de wateronthardingsinstallatie in het waterproductiecentrum 'Willekensmolen' (Hasselt). Deze diende een dringend structureel onderhoud te ondergaan. Dit betekende dat de gemiddelde hardheid van het kraanwater (tijdelijk) steeg naar 37 Franse graden. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat dit nog steeds binnen de geldende normen viel en voldeed aan alle kwaliteitsvereisten. De betrokken klanten werden ook op voorhand geïnformeerd over de acties die ze konden ondernemen om de comfortproblemen zoveel mogelijk te vermijden of te remediëren.

Daarnaast voert De Watergroep renovatiewerken uit aan een toevoerleiding in Lummen waardoor er tijdelijk aanpassingen nodig zijn aan het lokale waternet in Halen en Lummen. Ook daar krijgen de

betrokken klanten tot eind 2024 tijdelijk harder drinkwater. Zij werden hierover op voorhand geïnformeerd en kregen tips om de hinder voor hun binneninstallatie tot een minimum te beperken.

- Bruin water

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	27	24	57	67	91
<b>Geground</b>	23	17	45	44	61

Het aantal klachten over bruin water blijft relatief hoog. In 2023 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.

#### ***Klachten andere***

- Klachten ongepast gedrag

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	23	30	31	17	18
<b>Geground</b>	21	25	29	15	17

Het aantal klachten over het onaangepast gedrag van eigen medewerkers of medewerkers van aannemers blijft in 2023 ongeveer gelijk. 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. De deontologische code wordt ook extra onder de aandacht gebracht van aannemers en andere leveranciers.

- Andere

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ontvankelijk</b>	2	12	9	12	7
<b>Geground</b>	2	3	3	4	1

Dit gaat over diverse klachten rond niet opgehaalde signalisatie, geluidshinder door werken, vermeende diefstal.

### 3.11.3 Klachtenmanagement

#### 3.11.3.1 Knelpunten

In 2023 zien we opnieuw een genuanceerd klachtenbeeld. Met uitzondering van uitschieters in januari en juni (omwille van lokale bevoorradingsproblemen) zien we globaal genomen een positieve dalende trend in het aantal klachten. In november en december is er een lichte toename van het aantal klachten – vooral over klantenzaken en communicatie – na de opstart van een nieuw bedrijfsplatform begin november 2023. Performantieproblemen bij de opstart leidden tot langere antwoordtijden en een telefonische bereikbaarheid die onder het niveau ligt van de goede dienstverlening die De Watergroep normaliter biedt.

Aandachtspunten blijven leveringsonderbrekingen zonder verwittiging, laattijdige uitvoering van aftakkingen, te lage druk en bruin water. De e-communicatie (sms en e-mail) wordt in 2024 ook uitgerold voor geplande werken en kwaliteitsproblemen. Extra aandacht gaat naar het duiden dat lekken per definitie onverwacht zijn en niet vooraf kunnen worden gecommuniceerd. Het proces nieuwe aftakkingen werd bijgestuurd om de doorlooptijd te verkorten, wat heeft gezorgd voor een stabilisatie van het aantal klachten. Regio's met een lage waterdruk worden systematisch aangepakt. Dit heeft geleid tot een daling van het aantal klachten en moet verder resultaat opleveren in 2024. Klachten rond bruin water zijn doorgaans te wijten aan gietijzeren leidingen. Voor problematische regio's werd een actieplan met vervangingsinvesteringen opgezet dat deels is uitgevoerd en deels in de planning zit. In afwachting wordt ingezet op een preventief spoelprogramma.

#### 3.11.3.2 Realisaties

We zien het voorbije jaar duidelijke positieve signalen. De dalende trend van het aantal klachten over minnelijke schikkingen zet zich door. Dit is het gevolg van de vereenvoudigde procedure die De Watergroep in 2021 heeft ingevoerd, een klantvriendelijker webformulier om een minnelijke schikking aan te vragen en soepeler regels rond het toekennen van minnelijke schikkingen. Daarnaast is in 2023 een nieuw afsprakenkader in voege getreden dat de Vlaamse waterbedrijven sinds september 2023 hanteren en waardoor meer klanten in aanmerking komen voor een minnelijke schikking. We zien ook een verdere dalende trend bij 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.

In 2023 liepen verschillende projecten om de dienstverlening van De Watergroep te optimaliseren:

- Het nieuwe platform om sms'en en e-mailberichten uit te sturen werd optimaal ingezet om klanten te informeren over niet geplande onderbrekingen. 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. In 2023 werd een uitbreiding voorbereid naar geplande werken (aanvullend op de briefcommunicatie zoals bepaald in het Algemeen Waterverkoopreglement), storingen met een grotere impact en kwaliteitsproblemen. Deze

nieuwe toepassingen van de sms- en mailcommunicatie worden in de eerste helft van 2024 uitgerold.

- De methodiek van ‘customer journeys’ wordt verder ingezet om de dienstverlening van De Watergroep te optimaliseren in functie van de klantverwachtingen. In 2023 lag de focus op digitale inclusie. Dit kadert binnen een totaal actieplan om digitaal kwetsbare klanten te ondersteunen, in het bijzonder als ondersteuning bij de uitrol van de digitale watermeter.
- Begin november 2023 werd een nieuw ERP-platform gelanceerd. De voorbereiding voor een nieuwe website met klantenzone moest helaas worden stopgezet omwille van technische problemen. De focus ligt nu op het continueren van deze platformen in afwachting van de nieuwe Waterunie-website in 2025. Daarnaast worden de functionaliteiten van het nieuwe CRM-platform geleidelijk aan geoptimaliseerd en uitgebreid zodat dit platform ook meer mogelijkheden biedt voor gerichte communicatie en informatie op maat van de klant.
- Klanten bij wie een digitale watermeter wordt geïnstalleerd krijgen een folder met toelichting over de werking van die meter en de mogelijkheden die hij biedt om hun waterverbruik beter op te volgen. Daarnaast werd het nieuwe platform voorbereid waarmee klanten vanaf de zomer van 2024 hun waterverbruik online zullen kunnen monitoren.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten is licht gestegen omwille van een tijdelijke onderbezetting van de klachtendienst en valt daardoor net boven de grenzen zoals bepaald in het Algemeen Waterverkoopreglement en het Bestuursdecreet. Nu de dienst Klachtenbeheer opnieuw volwaardig bemand is, is de doelstelling om deze doorlooptijd in 2024 aanzienlijk terug te dringen. De klachtendienst blijft haar bemiddelende rol opnemen, 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.

#### 3.11.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

#### 3.11.4 Beleidsdomein

De Watergroep bereidt momenteel een feitelijke fusie voor met Farys en kreeg op 15 december 2023 van haar vennoten het groen licht voor de oprichting van Waterunie Operator. Het wettelijke kader om de oprichting van Waterunie Operator (een nv van publiek recht) mogelijk te maken, werd bevestigd via het Vlaamse machtigingsdecreet dat op 13 december 2023 werd goedgekeurd in het Vlaamse Parlement. Het is de bedoeling dat Waterunie Operator vanaf midden 2025 alle operationele activiteiten van beide partners integreert en als uniek aanspreekpunt optreedt voor alle klanten, leveranciers en andere externe partijen. Hierdoor kunnen we de drinkwaterprijs beter onder controle houden en tegelijkertijd grote investeringsprojecten opzetten om de drinkwaterbevoorrading te blijven garanderen. De focus ligt bovendien op een klantcentrische dienstverlening.

## 3.12 Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek

Entiteit	Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO)
Klachtencoördinator	Koen Van Muylem
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:koen.vanmuylem@inbo.be">koen.vanmuylem@inbo.be</a>

### 3.12.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 2
- Aantal ontvankelijke klachten: 1  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 1
  
- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 1
- Aantal onopgeloste klachten: 1

### 3.12.2 Toelichting

#### 3.12.2.1 Algemeen klachtenbeeld

INBO ontving twee klachten in 2023. Een daarvan ging over een procedure rond een beheersovereenkomst waar de klager ten onrechte dacht dat er een INBO-medewerker bij betrokken was. De persoon in kwestie werkt echter bij een andere entiteit van het beleidsdomein Omgeving. Dat is ook aan de klager gemeld.

#### 3.12.2.2 Inhoud klachten

Bij de enige ontvankelijke klacht klaagde de klager over een door een bewegingsmelder geactiveerde spot, die uit het kantoor van INBO in Geraardsbergen in de klager zijn slaapkamer binnen scheen en hem wakker maakte/hield. De positie van de spot werd aangepast en veroorzaakt tot tevredenheid van de persoon geen hinder meer.

### 3.12.3 Klachtenmanagement

#### 3.12.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

#### 3.12.3.2 Realisaties

Er zijn geen concrete realisaties.

### 3.12.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

### 3.12.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

### 3.13 Inverde

Entiteit	Inverde
Klachtencoördinator	Petra Detienne
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:petra.detienne@vlaanderen.be">petra.detienne@vlaanderen.be</a>

#### 3.13.1 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:	6
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

- Aantal opgeloste klachten: 12
- Aantal deels opgeloste klachten: 1

#### 3.13.2 Toelichting

##### 3.13.2.1 Algemeen klachtenbeeld

We ontvingen in 2023 evenveel klachten als in 2022. Opvallend is wel dat we op het merendeel van de voorgestelde oplossingen (7/12) geen reactie meer kregen van de klanten en men ook (nog) geen gebruik heeft gemaakt van de (financiële) tegemoetkomingen die werden aangeboden.

##### 3.13.2.2 Inhoud klachten

Zes klachten worden beschouwd als niet-correcte beslissingen:

- Drie hiervan betroffen het examen Natuurmanagement – basis dat plaatsvond op 16 september. Het examen werd – voor het eerst – digitaal afgenomen. Door technische problemen – slechte netwerkverbinding – konden slechts enkele kandidaten het examen

digitaal afleggen, namelijk zij die als eerste mochten opstarten. Het examen diende dus door het merendeel van de kandidaten alsnog op papier worden afgelegd. Een aantal kandidaten ervaarde stress door de vertraagde start van het examen. Ze kregen uiteraard evenveel tijd als was voorzien. Iedereen kreeg de dag zelf nog een financiële tegemoetkoming voor de ongemakken die werden ervaren. Drie kandidaten die niet slaagden voor het examen dienden een klacht in. Twee hiervan reageerden niet meer op mails noch telefoons. De derde persoon nam deel aan het volgende examenmoment en behaalde alsnog het getuigschrift.

- Eén klacht ging over een kandidaat die gebuisd was op zijn kettingzaagexamen – niveau 1 (ECC 1) en daarmee niet akkoord ging. Hij weet het niet slagen voornamelijk aan de vertraging die werd opgelopen door eerder ingeplande kandidaten die laattijdig toekwamen en de daarmee gepaarde gaande stress. Er werd een compensatievoorstel gedaan waarmee hij akkoord ging. Uiteraard wijzigde dit voorstel het resultaat van zijn afgelegde examen niet. (De richtlijnen om te slagen voor het examen zijn bepaald door het European Forestry and Environmental Skills Council ([www.EFESC.org](http://www.EFESC.org)) en duidelijk omschreven op de webpagina van het examen en op de webpagina van de optionele opleiding ‘Kettingzaaggebruik - ECS 1’.)
- Een cursist van de jaaropleiding tot professioneel boomverzorger zette zijn opleiding na enkele weken stop wegens medische redenen. We boden een alternatief (medisch haalbaar) traject én een financiële tegemoetkoming aangezien volgens onze annuleringsvoorwaarden een volledige terugbetaling niet meer mogelijk was. De cursist maakte zijn dossier over aan Testaankoop. Een jurist van het Agentschap voor Natuur en Bos werd ingeschakeld om dit dossier verder op te volgen. Uiteindelijk werd de cursist terugbetaald pro rato de gemaakte kosten.
- Eén cursist kon niet deelnemen aan een opleiding waarvoor hij was ingeschreven en weigerde de annuleringsvoorwaarden op te volgen. De opleiding waarvoor de cursist oorspronkelijk was ingeschreven, werd door Inverde geannuleerd wegens te weinig deelnemers. Gezien deze bijzondere omstandigheden werd de cursist aangeboden om aan verminderd tarief aan te sluiten bij een volgende editie van deze opleiding. De cursist ging hiermee akkoord. Tot op heden pasten de ingeplande data van deze opleiding niet voor de klant. Deze klacht is dus nog niet afgesloten.

Vier klachten zijn te wijten aan ontoereikende informatieverstrekking:

- Eén klacht betrof onduidelijkheid over het downloaden van het deelname-attest na een opleiding.
- Eén klacht ging over onduidelijke communicatie over de afspraakplaats bij een excursie die last-minute werd gewijzigd.
- Een andere klacht ging over foutieve informatie over de al dan niet erkenning van een opleiding als permanente vorming voor bosexploitanten en kopers van hout.

Twee klachten gingen over een excursie over ecologische begrazing: doordat er geen duidelijke afspraken werden gemaakt met de gastgidsen kon het aangekondigde programma niet volledig ingevuld worden. Een cursist was ontevreden over de kwaliteit van de opleiding. Wat de gastgidsen betreft, is dit te wijten aan een misverstand betreffende de afspraken.



Een andere klacht betrof een cursist die zijn ongenoegen uitte over de teleurstellende kwaliteit van de opleiding 'Natuurmanagement – basis via blended leren'. Zowel communicatieve aspecten als de kwaliteit van de lesgevers werden in vraag gesteld. Gedurende twee maanden werd tevergeefs geprobeerd de klant te bereiken. Er kwam geen antwoord op ingesproken berichten of mails. De klacht werd dan ook afgesloten.

### 3.13.3 Klachtenmanagement

#### 3.13.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

#### 3.13.3.2 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.

#### 3.13.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

### 3.13.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

### 3.14 MijnVerbouwpremie

Entiteit	MijnVerbouwPremie <i>(Wonen in Vlaanderen, VEKA en Fluvius)</i>
Klachtencoördinator	Frederik Van Wonterghem
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:frederik.vanwongerghem@vlaanderen.be">frederik.vanwongerghem@vlaanderen.be</a>

#### 3.14.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 323
- Aantal ontvankelijke klachten: 263  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 84 (76 gegronde, 8 deels gegronde)  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Onderstaande tabel toont de verdeling van de ontvankelijke klachten per ombudsnorm

Ombudsnorm	# Klachten	# Klachten gegronde	# Klachten deels gegronde	# Klachten ongegronde	# Klachten nog te bepalen/geen oordeel mogelijk/andere
Niet-correcte beslissing:	154	42	4	96	13
Onheuse bejegening:	1	1			
Ontoereikende informatieverstrekking:	20	10		5	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	4	1			3
Te lange behandeltermijn:	28	18		6	5
Andere:	41	4	4	4	29

Onderstaande tabel toont de verdeling van ontvankelijke en gegronde klachten per premie categorie

# ontvankelijke klachten	263
# ontvankelijke per premie categorie	
Geen categorie bekend	22
Algemeen	16
Binnenrenovatie	23
Buitenmuur	17
Buitenschrijnwerk / Glas	93
Dakrenovatie	33
Gascondensatieketel	24
Technische Installaties	16
Vloerrenovatie	4
Warmtepomp	14

Warmtepompboiler	1
# gegronde klachten	76
# deels gegronde klachten	8
# gegronde per premie categorie	
Geen categorie bekend	8
Algemeen	5
Binnenrenovatie	5
Buitenmuur	5
Buitenschrijnwerk / Glas	29
Dakrenovatie	9
Gascondensatieketel	8
Technische Installaties	3
Warmtepomp	4

### 3.14.2 Toelichting

#### 3.14.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Opvallend is het op het eerste zicht vrij hoge absolute aantal klachten, wat voor een deel onvermijdelijk valt toe te schrijven aan de kinderziekten van een nieuw stelsel, met nieuwe regelgeving en nieuwe procedure. Anderzijds moet dat aantal ook worden gezien tegen het grote aantal dossiers dat werd geopend: tijdens de eerste 12 maanden ontvingen we niet minder dan 136.497 dossieraanvragen, wat toelaat het klachtencijfer enigszins in proportie te zien.

Een tweede algemene vaststelling waar we niet omheen kunnen is het betrekkelijk hoge aantal gegronde klachten: van 248 afgehandelde ontvankelijke klachten waren er 76 gegronde en 8 deels gegronde, wat neerkomt op 33%.

Voor die hoge gegrontheidsscore is het moeilijk een eenduidige verklaring bloot te leggen, maar als we de aard en het onderwerp van de klachten onder de loep nemen krijgen we wel enkele andere relevante concrete indicaties.

#### 3.14.2.2 Inhoud klachten

Als we kijken naar het onderwerp (of de premie categorie) van zowel de klachten in het algemeen als de gegronde klachten, dan merken we over de meeste premie categorieën een vrij gelijkmatige verdeling, met een enkele grote uitschieter: de premie voor buitenschrijnwerk alleen was goed voor 93 ontvankelijke klachten, waarvan 29 gegronde (of 31%). Dat ligt overigens in lijn met het aandeel van die premie categorie binnen het totale aantal dossiers (op de 136.497 aanvragen tijdens de eerste 12 maanden betroffen er 43.439 de premie voor buitenschrijnwerk, dus ca. 31% van het totaal). Bij de gegronde en ongegronde klachten samen vormde daarbij de ventilatieverplichting 37 keer de grote struikelblok, hetzij omdat de aanvrager meende daarover onvoldoende te zijn

geïnformeerd, hetzij omdat op basis van de bewijsstukken bij de aanvraag of zelfs in het beroep niet altijd duidelijk was of aan die verplichting was voldaan.

Wat die informatie betreft is het zo dat wie de voorwaarden op de website aandachtig doorneemt wel degelijk de nodige toelichting vindt, al is het natuurlijk een feit dat men een veelheid aan gegevens moet doorgronden als men terdege geïnformeerd aan de aanvraagprocedure wil beginnen. Bovendien stonden die specifieke isolatievoorwaarden niet in detail omschreven op de MVP-website maar wordt daarvoor verwezen naar het Energiebesluit, zodat de aanvrager zich ook in die regelgeving een weg moet banen. Een uitgebreidere uitleg over de ventilatienormen op de webpagina over de premie voor buitenschrijnwerk, met gedetailleerde informatie van het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap zal hopelijk helpen daaraan in de toekomst tegemoet te komen.

Wat betreft de aangeleverde bewijsstukken blijkt enerzijds dat de standaardformulering in de beslissingsbrief over een weigering van de premie niet echt duidelijk vermeldde welke gegevens er precies in het aanvraagdossier ontbraken om mogelijk met succes een beroep aan te tekenen (een aangepaste uitleg in de antwoordbrieven is op dit moment in opmaak), en zorgt ook het verplichte attest van de aannemer voor enig onbegrip. Op dat attest moet de aannemer immers aanduiden of de geplaatste ramen al dan niet aan de ventilatievereisten voldoen, waarbij het voor burgers (en aannemers) niet altijd duidelijk is wat de zin van zo'n attest is als die gegevens dan toch nog eens extra door onze diensten moeten worden geverifieerd bij de technische controle van de aanvraag. Het feit dat dat attest van de aannemer niet voetstoots voor waar wordt aangenomen maar dus enkel als aanvullend bewijs geldt bleek niet enkel bij aanvragers maar ook bij een aantal aannemers voor enige wrevel te zorgen. Het is doordat we in de praktijk vaststellen dat het attest op het vlak van ventilatie niet steeds waarheidsgetrouw wordt ingevuld dat we hier extra moeten controleren; een dossier zonder verder bewijs wordt bijgevolg niet aanvaard.

Een ander vaak weerkerend element in het klachtenbeeld is de inkomenscategorie waaronder de aanvrager valt, die uiteraard bepalend is voor het premiebedrag waarop hij of zij recht heeft en met name bij de premie voor het buitenschrijnwerk een groot verschil kan maken. Die categorie wordt, conform de regelgeving, steeds bepaald op basis van het meest recente beschikbare aanslagbiljet op de aanvraagdatum.

In 27 klachten vormde die inkomenscategorie een discussiepunt, niet wegens een fout in de dossierbehandeling maar wel omwille van het feit dat de aanvrager uitgerekend in het referentiejaar een (uitzonderlijke) inkomstenverhoging had genoten, hetzij door een pensioenuitkering, een ontslagvergoeding, uitbetaling van achterstallige overuren of een eenmalige coronapremie. De dossierbehandelaars hebben ook enkel zicht op dat ene aanslagjaar, en kunnen zich hoe dan ook enkel op die inkomensgegevens baseren. Op zich waren die klachten dan ook ongegrond- (op twee na, waar effectief een foutief aanslagjaar in beschouwing was genomen): alle inkomsten van het referentiejaar worden immers meegerekend; heeft de aanvrager net in dat ene jaar meer verdiend dan normaal dan kan daarop geen uitzondering gelden. Het is dus aan de aanvrager om, rekening houdend met de maximale geldigheidsduur van twee jaar voor de facturen, zelf het meest geschikte moment te kiezen om de aanvraag in te dienen (en dus, als de facturen voldoende speling toelaten, na voltooiing van de werken eventueel te wachten op een volgend aanslagbiljet). Onze diensten

kunnen enkel de dossiers behandelen op basis van de gegevens zoals die waren op de aanvraagdatum, ervan uitgaand dat de burger zelf vrij is om het moment van indiening te kiezen, ook al is dat moment misschien niet goed gekozen, en dus zonder de aanvragers advies te geven over de mogelijkheden om hun premie te optimaliseren, bijvoorbeeld door hun aanvraag te annuleren en opnieuw in te dienen op een later tijdstip. Zo'n annulering is enkel mogelijk als de betrokkene er zelf, in de beroepsprocedure, uitdrukkelijk om vraagt. Als de burger na het beroep een (lager dan verhoopte) premie krijgt uitbetaald is die definitief, en is een nieuwe aanvraag dus uitgesloten. Heeft de burger het 'geluk' dat de premie in haar geheel wordt geweigerd, dan is er dus geen uitbetaling geweest die een eventuele nieuwe aanvraag, op basis van een nieuw inkomensjaar, in de weg staat. Het is dan ook van belang dat de burger optimaal wordt geïnformeerd over de impact van het toepasselijke inkomensjaar en het tijdstip van de indiening van de aanvraag.

Een ander opvallend gegeven in het klachtenbeeld is het aantal klachten over het (te) lange dossiervoorloop, dat aanleiding vormde voor 28 klachten, waaronder 18 gegronde, waarbij vooral in de beginfase vaak technische problemen haperingen in het dossiervoorloop veroorzaakten. Ook een soms erg laattijdige reactie van burgers op onze vraag tot aanlevering van bijkomende documenten kan een snelle dossierbehandeling bemoeilijken, maar aangezien eventuele vertragingen aan de zijde van de aanvrager geen opschortend effect hebben heeft dit ook geen invloed op de gegrondheid van de klacht. Natuurlijk kan de voorziene behandeltermijn van acht maanden al als vrij lang worden ervaren (zoals kennelijk het geval was bij 6 ongegronde klachten), maar lastiger wordt het als die termijn, om welke reden dan ook niet wordt gehaald. De plotse grote toestroom van dossiers vanaf oktober 2022 is daarbij zeker een belangrijke verklarende factor; het feit dat er intussen is ingezet op een versterking van het team dossierbehandelaars, die zich gaandeweg ook goed wisten in te werken in de complexe materie zal, samen met een betere stroomlijning van de procedure, hopelijk zorgen voor een structurele vermindering van die vertragingen. Eigen aan dit type klachten is immers dat ze niet meer kunnen worden rechtgezet, terwijl het voor een burger die grote sommen in zijn of haar woning heeft geïnvesteerd natuurlijk van belang is niet langer dan nodig te moeten wachten op de financiële tegemoetkoming waarop hij of zij recht heeft.

Verder uitte de Ombudsman vorig jaar al zijn bezorgdheid over het strikt digitale karakter van het nieuwe premiestelsel, dat onvermijdelijk een bepaald bevolkingsdeel voor grote drempels plaatst of zelfs dreigt uit te sluiten. Die vrees werd voor een deel bevestigd door een twintigtal klachten waaruit specifiek bleek dat de klager hetzij ernstige problemen ondervond bij de aanvraag, hetzij meer algemeen zijn of haar ongenoegen uitte over de nadelen van de beleidsmatige keuze voor de volledig digitale aanpak binnen MijnVerbouwPremie. Daaraan wordt weliswaar deels tegemoetgekomen door de lokale energiehuizen en woonloketten, al waren er drie klagers die zich daarbij slecht geïnformeerd wisten, met ongunstige gevolgen voor hun premieaanvraag: op zich weliswaar een erg klein aantal, maar het spreekt voor zich dat op dat vlak 0 het streefcijfer moet zijn, aangezien mensen erop moeten kunnen vertrouwen dat ze door die instanties correct worden geadviseerd. Daarom wordt er ingezet op systematische vorming en bijscholing van de voorlichters, die ook beschikken over permanent geactualiseerde handleidingen, teneinde hen toe te laten hun adviserende taak optimaal te vervullen.

### 3.14.3 Klachtenmanagement

#### 3.14.3.1 Knelpunten

Zie onder realisaties.

#### 3.14.3.2 Realisaties

Zoals hierboven al aangegeven telden we 20 klachten over ontoereikende of onduidelijke communicatie, waarvan de helft gegrond bleek. Op basis van de daaruit werden (en worden) de communicatie-instrumenten, en met name de website, systematisch bijgewerkt en verbeterd, wat op korte termijn tot een afname dan dit type klachten moet leiden.

Allicht een belangrijkere positieve vaststelling is het feit dat er maar 4 klachten waren over problemen als gevolg van de overgang tussen de vroegere renovatiepremie en de nieuwe mijnverbouwpremie. De ervaring, zoals aangehaald in eerdere klachtenrapporten, leert immers dat de omschakeling van een oud naar een nieuw premiestelsel steevast een grote bron van klachten vormt, van mensen die uit de boot vielen voor de oude premie en niet meer in aanmerking komen voor de nieuwe, en zich daarbij vaak onvoldoende geïnformeerd voelden over de hele overgangsfase.

Het feit dat dat nu niet het geval was toont aan dat uit eerdere ervaringen lering is getrokken, met een brede en gerichte, proactieve communicatie, die al een half jaar voor de afsluiting van de renovatiepremie van start ging. Ook de overgangsmaatregel, waarbij facturen voor aanvragen in 2022 twee jaar en drie maanden oud mochten zijn (in plaats van de vastgelegde twee jaar) ter compensatie van de drie maanden intervalperiode tussen het einde van de oude en het begin van de nieuwe premie maakte dat de overgang van het oude naar het nieuwe stelsel nagenoeg rimpelloos verliep.

#### 3.14.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

### 3.14.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

Overzicht klachten 2023 - VLAAMS WONINGFONDS:

In 2023 werden 88 klachten genoteerd

KLACHT	GEVOLG
7 klachten betreffen het niet in aanmerking komen voor een Vlaamse woonlening	Elk van deze klachten was onterecht gezien loutere toepassing reglementering. Het betrof onder andere een geval waar de aanvrager erfgenaam was van het onroerend goed, het niet beschikken over een aanslagbiljet van een partner en het achterhouden van informatie met betrekking tot de solvabiliteit en eveneens niet voldoen aan de voorwaarden inzake solvabiliteit.
20 klachten betreffende de doorlooptijd van de kredietaanvraag.	<p>Elk van de betrokken aanvragen werd tijdig goedgekeurd.</p> <p>De stijging van het aantal kredietaanvragen was het voorbije jaar spectaculair. Daarom werd bijkomend personeel aangeworven. Ook in 2023 maakte de krapte op de arbeidsmarkt het aanwerven van nieuwe personeelsleden erg moeilijk.</p> <p>Om het hoofd te bieden aan het grote aantal leningsaanvragen werden daarenboven al sedert oktober 2022 door diverse personeelsleden van de dienst leningen avondprestaties geleverd en werd op zaterdagvoormiddag gewerkt.</p> <p>Daarnaast werd via de website maar ook met aanvragers proactief gecommuniceerd over de doorlooptijd via een flow van de kredietaanvragen.</p> <p>Voorts werd overgegaan tot de aanpassing van interne procedures, werd een afzonderlijke cel huurwaarborgleningen opgericht, werd een optimalisering van de telefooncentrale voorbereid.</p> <p>Tenslotte werd in overleg met het kabinet Wonen een voorstel tot aanpassing van het besluit Vlaamse Codex Wonen en het solvabiliteitsbesluit geformuleerd.</p>
1 klacht betreffende de telefonische bereikbaarheid	Onterechte klacht gezien al het nodige werd gedaan om de nodige toelichting te geven.

	Een optimalisering van de telefooncentrale werd voorbereid.
12 klachten betreffen de (telefonische) dienstverlening	Bekommernis van betrokkenen werd doorgegeven aan de betrokken dienst.  Een klantvriendelijke communicatie wordt steeds beoogd en een optimalisering van de telefooncentrale werd voorbereid.
13 klachten betreffen het beheer van de lening	2 klachten waren terecht en in beide van deze gevallen heeft het Vlaams Woningfonds vanaf ze over de juiste informatie beschikte alles wat in haar mogelijkheden lag gedaan om correct op de situatie te reageren, 1 vraag om uitstel werd toegekend. De overige klachten waren onterecht en werd louter de reglementering toegepast.
10 klachten betreffen het niet verkrijgen van een huurwaarborglening	1 vraag betrof de ontvangst van aanvraag huurwaarborglening, waarbij het Vlaams Woningfonds de vraag niet had ontvangen. Alle andere aanvragen waren onontvankelijk wegens toepassing van de reglementering.
1 klacht betrof een schrapping uit het kandidatenregister	De kandidaat-huurder werd geschrapt omdat hij tweemaal een aangeboden huurwoning weigerde.
13 klachten betreffen de niet tijdige uitbetaling van facturen	In 3 gevallen werd zo snel mogelijk overgegaan tot betaling dan wel rechtzetting van het te betalen bedrag, de overige klachten waren onterecht.
5 klachten betreffen de weigering van verzekering gewaarborgd wonen	Alle klachten waren onterecht gezien loutere toepassing van de reglementering.
2 klachten betreffen de weigering van een wederopname	Beide klachten waren onterecht wegens loutere toepassing van de reglementering
3 klachten betreffen de inschatting van de woning	Alle klachten waren onterecht, wegens loutere toepassing van de reglementering.
1 klacht betrof het beheer van een huurwoning	Er was sprake van een waterlek in de huurwoning, de situatie werd opgevolgd en ons personeel is langsgedaan.



# Jaaranalyse klachten 2023



VU.: Fluvius - Bijrn Verpooft, Communicatie Fluvius - Brussel, Leijerweg 192, 3000 Wilrijk  
300164 | Jaaranalyse klachten 2023 | 10/2024 | BTW: BE 0477 445 087 | IBAN: BE16 0010 131 500 74

fluvius



# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>	<b>Klantgericht handelen</b> .....	<b>35</b>
<b>Klachtenbeheer bij Fluvius</b> .....	<b>4</b>	Klant Centraal - Onze servicebeloften .....	35
Wat is een klacht? .....	4	Co-creatie met de klant .....	36
Een klacht registreren.....	4	Complimenten en suggesties .....	36
De behandeling van een klacht.....	5	Enkele realisaties .....	37
<b>Klachten &amp; klantencontacten in cijfers</b> .....	<b>7</b>	<b>Focuspunten 2024</b> .....	<b>40</b>
Overzicht .....	8	Netwerken voor morgen .....	40
Marktoperaties .....	11	Sensibilisering verbruiksgedrag .....	41
Aansluitingen .....	15	Klantgerichte processen.....	41
Werken in de straat.....	19	Gerichte en transparante communicatie .....	41
Defecten en storingen.....	22	Redesign klachtenbeheer .....	43
Lokale productie .....	26		
Leveranciersrol Fluvius .....	29		
Premies .....	31		
Tarieven.....	33		
Klachten attitude .....	34		

# Inleiding

In 2023 plaatsten we onze drie miljoenste digitale meter. Onze klanten vertonen een groeiende interesse om de digitale meter in te schakelen als een tool om actiever met hun energieverbruik en -injectie aan de slag te gaan. Meer en meer klanten willen een actieve rol opnemen in de energiemarkt door hun energie te delen, over te stappen naar maandfacturatie, energie managementsystemen te koppelen aan hun installatie, en dergelijke. We zetten verder in op het vervangen van de analoge meters door digitale meters om zo iedere Vlaming de mogelijkheid te bieden om actieve energieconsument te worden en zo bij te dragen aan de energietransitie.

Naast de verdere digitalisering en de optimalisering van dataverkeer tussen alle marktspelers, kijken we ook al naar overmorgen en de verduurzaming van onze netten. We denken na over innovatieve toepassingen zoals de recuperatie van lokale restwarmte via warmtenetten en onderzoek naar het gebruik van alternatieve groene gassen. We anticiperen op klimaatveranderingen met droogte- en hemelwaterplannen.

Die energietransitie legt druk op onze elektriciteitsnetten, die almaar meer warmtepompen, elektrische voertuigen en zonnepanelen faciliteren. De komende jaren zetten we in op de versterking van het elektriciteitsnet (omschakeling van 230 naar 400 Volt) en voorzien we meer distributiecabinen. Fluvius neemt een sleutelrol op in de energietransitie en de klimaatadaptatie, en maakt zich klaar voor de 'Netwerken voor morgen'.

Maar laten we in dit jaarverslag even terugkijken naar 2023. In 2023 kwam Fluvius meer tot bij u dan ooit. Zo namen we onder andere 1,4 miljoen meterstanden fysiek op, voerden we 150 000 werken aan de aansluitingen uit, plaatsten we de 3 miljoenste digitale meter, groeven we meer dan 1,1 miljoen meter sleuf, ontvingen we 180 000 meldingen voor lokale productie, en verwerkten we 100 000 premie-aanvragen. Meer en meer klantencontacten betekenen ook meer en meer risico op klachten. Zeker in de huidige digitale maatschappij. We noteerden een stijging van het aantal eerstelijnsklachten met 30,4% ten opzichte van 2022. De stijging is voornamelijk toegenomen in de domeinen 'Markoperaties', 'Storingsbeheer' en 'Werken aan aansluitingen'.

In dit jaarverslag haken we in detail in op de ontvangen klachten in 2023, op enkele specifieke thema's en op onze aanpak tot klantgericht handelen.

De analyse per product of dienstverlening vullen we aan met de klantentevredenheid, de klantencontacten, en operationele cijfers om een bredere kijk te geven op het geheel van de klanteninteracties.

We eindigen het jaarverslag met aanbevelingen om onze producten en diensten te optimaliseren om zo het aantal klachten in de toekomst te verminderen.



# Klachtenbeheer bij Fluvius

## Wat is een klacht?

Bij 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 onze processen te optimaliseren.

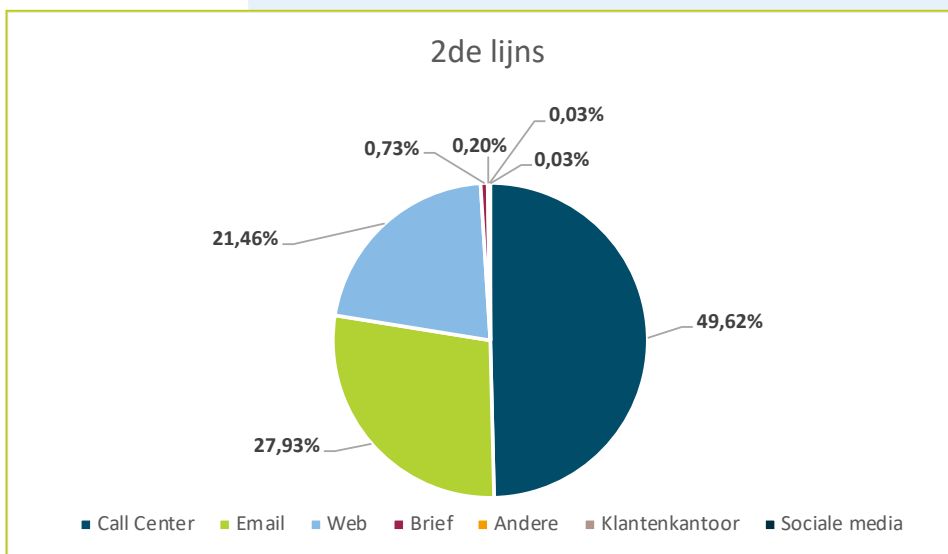
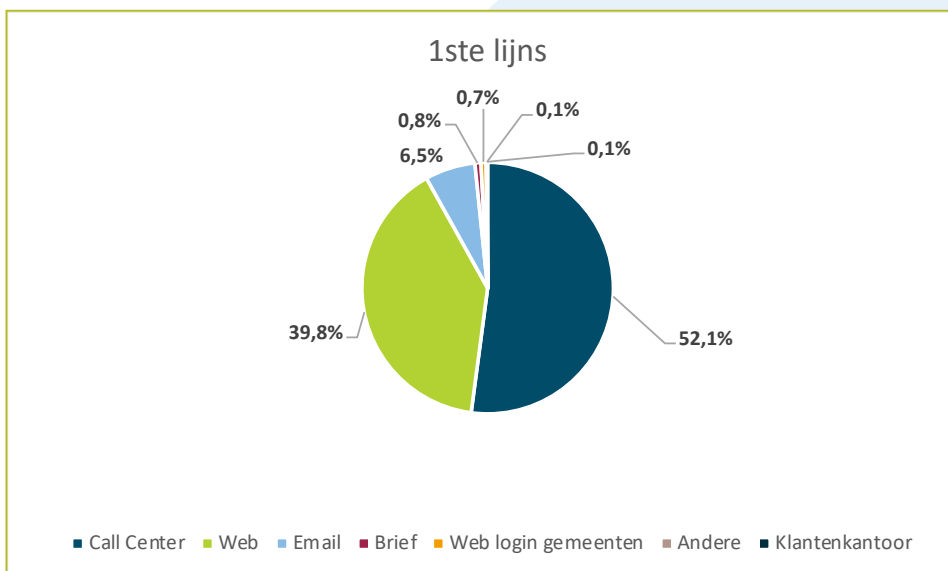
## Een klacht registreren

Onze klanten kunnen via al onze klantenkanalen een klacht indienen. De helft van de initiële meldingen bereiken ons via ons telefonisch klantencontactcenter. Via de klachtentool op de website krijgen we 39,8% van de klachten. 6,5% van de klachten ontvangen we via e-mail.

De ontvangen klachten worden op basis van het onderwerp aan de verantwoordelijke dienst toegewezen. In de behandeling maken we een onderscheid tussen eerste-lijnsklachten, initiële meldingen door de klant en tweede-lijnsklachten, escalaties door de klant naar aanleiding van een eerder gemelde klacht. In de rubriek 'Wie behandelt klachten' lichten we dit verschil verder toe.

Hiernaast een overzicht van de ontvangen klachten per kanaal voor 2023.

We ontvingen geëscaleerde klachten voornamelijk via het klantencontactcenter met een aandeel van 49,62%, gevolgd door e-mail met 27,93%. Dit waren voornamelijk klachten die via de Federale Ombudsdienst, Vlaamse Ombudsdienst en verbruikersorganisatie Test Aankoop aan ons gericht zijn voor verdere analyse en opvolging.



## De behandeling van een klacht

### Klachtenhandelaars

In 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 in een dienst voeling houden met de klant, ondervinden wat goed en minder goed loopt en verbetervoorstellen initiëren om de werking voor de klant te verbeteren. De klachten die deze medewerkers behandelen, noemen we bij 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 de formulering van adviezen voor aanpassingen aan producten, processen ...
- optreden als adviserend orgaan voor de behandeling van complexere dossiers
- behandeling van klachten die geëscaleerd werden, die handelen over gedrag van medewerkers of die ingediend werden bij overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst, de VREG ..

De klachten die deze medewerkers opnemen noemen we binnen Fluvius **'tweedelijnsklachten'**.

### De behandeling van een klacht

Alle ontvangen klachten worden grondig geanalyseerd.

De klant ontvangt een bericht van Fluvius met de analyse en aangeboden oplossing. De uitkering van een vergoeding kan hiervan een onderdeel zijn. Dit kan enerzijds door rechtzettingen door te voeren, bijvoorbeeld een aangerekende kost crediteren of een compensatie van de verbruiken toekennen. Anderzijds kan de klant een vergoeding toegekend krijgen 'voor niet-kwalitatieve dienstverlening'.

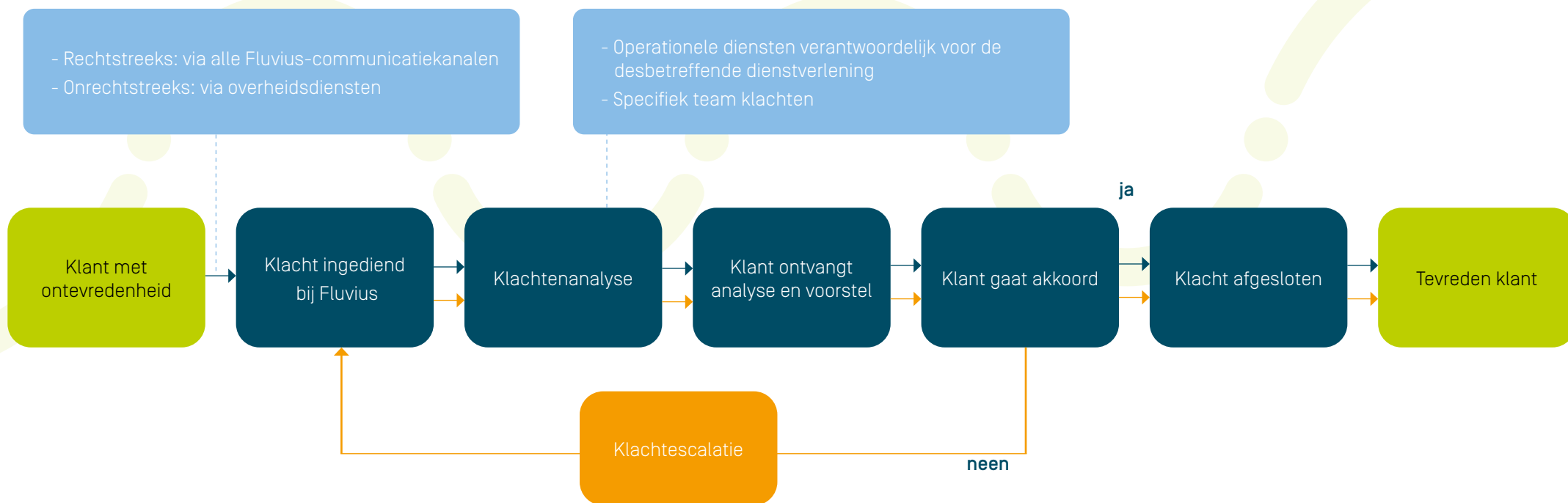
Dit kan voor volgende situaties:

- de klant heeft foutieve informatie ontvangen met directe gevolgen;
- Fluvius kwam bepaalde afspraken niet na;
- Fluvius heeft de maximale dienstverleningstermijnen uit het technisch reglement overschreden;
- een Fluvius medewerker heeft zich zeer klantonvriendelijk opgesteld.

In 2023 werden 39 vergoedingen wegens een niet-kwalitatieve dienstverlening uitbetaald voor een totaal bedrag van 4 976,07 euro. Dit was een stijging met acht dossiers, maar een daling in vergoeding met 544,96 euro ten opzichte van 2022.

In het hoofdstuk 'Defecten en storingen' verwijzen we ook naar de forfaitaire vergoedingen voor langdurige stroomonderbreking en uitval omvormer.

## Het volledige proces samengevat



# Klachten & klantencontacten in cijfers

Bij Fluvius hechten we veel belang aan klanteninzichten. We kennen de cijfers met betrekking tot klantencontacten via diverse kanalen (web, telefonie, mail, persoonlijk), we monitoren het klachtenbeeld en krijgen via diverse klantenbevragingen en marktonderzoek een zicht op de verwachtingen en tevredenheid van onze klanten. Deze inzichten vormen de basis om trajecten op te starten om onze dienstverlening te optimaliseren.

Specifiek voor het klachtenbeeld gebruiken we het concept van de klantendriehoek. Hier brengen we inzichten over klantenvragen via het klantencontactcenter, de gecapteerde klachten en klantentevredenheid samen.



## 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 klantentevredenheid op via twee types bevragingen. Allereerst voeren we gedurende het hele jaar een diepgaande klantentevredenheidsbevraging uit via een onafhankelijk marktonderzoeksbureau. Voor zeven van onze diensten brengen we vier scores in kaart: de tevredenheid (CSAT), de mate van aanbevelen (NPS), de klantenperceptie van de hoeveelheid moeite die hij/zij heeft moeten doen (CES), en de klantenperceptie van de hoeveelheid moeite die Fluvius heeft gedaan (CoES). Deze bevraging gebeurt via 'Computer Assisted Web Interviewing' (CAWI).

Aanvullend werken we met 'one-click-surveys' waarbij we 24 uur na een interactie met de klant, via één enkele vraag, peilen naar zijn/haar tevredenheid. Deze bevragingen laten ons toe snel eventuele problemen te identificeren, tijdig in te grijpen en te voorkomen dat ze escaleren.

Voor het klachtenbeeld gebruiken we in het concept van de klantendriehoek de algemene tevredenheidsscore (CSAT).

## Klantenvragen gecapteerd via het klantencontactcenter

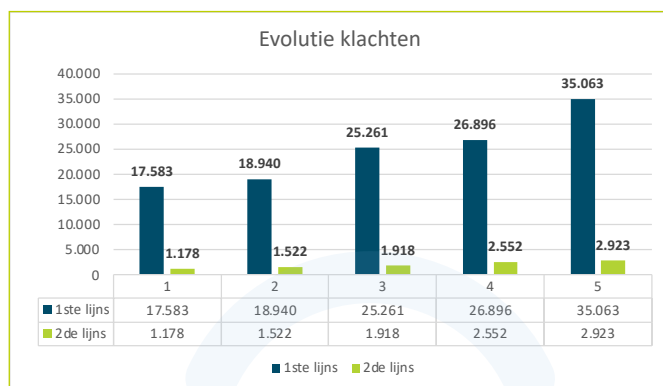
Klanten contacteren het klantencontactcenter voor diverse redenen. In dit rapport geven we een inzicht in het aantal informatievragen dat we behandeld hebben. De cijfers die opgenomen zijn, hebben betrekking op het aantal dossiers dat behandeld werd voor een specifiek product of dienstverlening en geven een indicatie van grootteorde. Deze vragen goed beantwoorden 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 klantencontactcenter via diverse kanalen, onder andere telefonisch, via het contactformulier op de website of via direct messaging, zoals Messenger en/of Whatsapp.



## Overzicht

### Klachten

In 2023 ontvingen we in totaal 35 063 effectieve eerste-lijnsklachten en 2 923 tweedelijnsklachten. Dit is een stijging met respectievelijk 30,4% [8 167 eerstelijns-klachten] en 15% [371 tweedelijnsklachten]. Het aantal klachten stijgt jaar na jaar.



Detail aantal klachten per product of dienst 2022 vs. 2023

Product/Dienst	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Marktoperaties	9.437	13.766	46%	1.347	1.671	24%
Aansluitingen	8.481	10.714	26%	380	429	13%
Werken in de Straat	3.474	4.237	22%	49	94	92%
Storingen/Defecten	1.576	2.315	37%	108	146	35%
Lokale Productie	1.317	1.879	43%	70	133	90%
Leveranciersrol Fluvius	1.235	629	-49%	456	152	-67%
Premies	625	604	-3%	49	53	8%
Kwaliteit	337	469	39%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Overige	311	301	-3%	89	232	161%
Tarieven	103	149	45%	4	13	225%
<b>Totaal</b>	<b>26.896</b>	<b>35.063</b>	<b>30%</b>	<b>2.552</b>	<b>2.923</b>	<b>15%</b>

[\*Overige: betreft een opsomming van diverse thematieken zoals Klancontactcenter, Energieadvies, etc.]



In vergelijking met de ontvangen klachten in 2022 zien we voor 2023 een stijging met 30% ontvangen eerstelijns-klachten. Kijken we naar het niveau van diensten en producten, stellen we vast dat de grootste stijging in absolute aantallen zich situeert bij de activiteiten 'marktoperaties', 'aansluitingen' en 'werken in de straat'.

In onze rol als leverancier merken we een grote daling. In 2022 steeg het aantal ontvangen klachten wegens het faillissement van enkele commerciële leveranciers waarbij Fluvius optrad als noodleverancier.

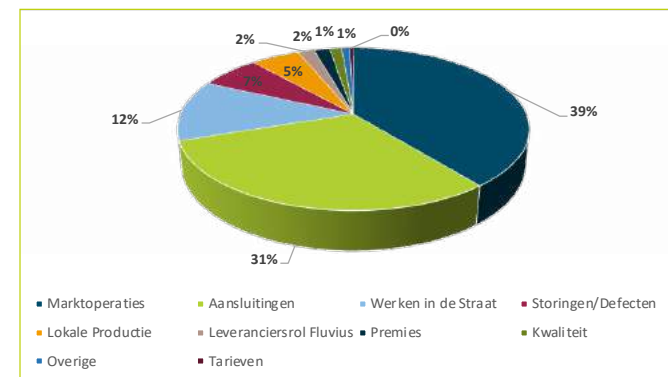
Het aantal geëscaleerde klachten en ontvangen klachten via overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst, de VREG,... is gestegen met 15%.

In absolute aantallen situeert deze stijging zich vooral bij de activiteit 'marktoperaties'. Klanten betwisten hun verbruiken of de werking van hun meters en gaan niet akkoord met het antwoord of de oplossing van de eerstelijns klachtenbehandeling.

### Aandeel van elk product of dienst in het totaal aantal klachten

Elk jaar nemen drie categorieën maar liefst 80% van alle ontvangen klachten voor hun rekening: 'marktoperaties', 'aansluitingen' en 'werken in de Straat' met respectievelijk 39,26%, 30,56% en 12,08% van de klachten.

Voor deze producten of diensten vinden de meeste klanteninteracties plaats, dus de kans om een klacht te genereren is in deze domeinen ook hoger dan voor andere producten.



Product/Dienst	Aantal klachten	Aandeel %
Marktoperaties	13.766	39,26%
Aansluitingen	10.714	30,56%
Werken in de Straat	4.237	12,08%
Storingen/Defecten	2.315	6,60%
Lokale Productie	1.879	5,36%
Leveranciersrol Fluvius	629	1,79%
Premies	604	1,72%
Kwaliteit	469	1,34%
Overige	301	0,86%
Tarieven	149	0,42%
<b>Totaal</b>	<b>35.063</b>	

## Tevredenheidsresultaten

Elk jaar bevragen wij meer dan 20 000 klanten op basis van zeven hoofdprocessen. Die liggen in lijn met onze algemene producten en diensten, die in deze jaaranalyse verder in detail besproken worden.

In 2023 zien we een vrij constante in de algemene tevredenheidsscore. De tevredenheid steeg met 0,18% van 78,94% naar 79,12%.

De processen 'Storingsbeheer', 'Prepaid' en 'Lokale productie' sluiten het rijtje af wat tevredenheid betreft. (ongeveer 7 op 10 klanten is tevreden over deze processen).

De tevredenheidsscore steeg met 4,63% voor 'Prepaid' en 4,56% voor 'Lokale productie' ten opzichte van 2022.

Het proces 'Werken in de straat' noteert de grootste stijging qua tevredenheid. Voor dit proces is vorig jaar de befragingsmethodiek aangepast. In deze jaaranalyse worden de resultaten verder besproken per thema.

CSAT jaarresultaat			
	2022	2023	Δ2022/2023
Premies	86,21%	83,73%	-2,48%
Storingsbeheer	75,78%	71,90%	-3,88%
Prepaid	66,16%	70,79%	4,63%
Aansluitingen	88,50%	84,69%	-3,81%
Werken in de straat	75,00%	79,77%	4,77%
Meteropname	94,31%	91,73%	-2,58%
Lokale Productie	66,64%	71,20%	4,56%
<b>Totaal</b>	<b>78,94%</b>	<b>79,12%</b>	<b>0,18%</b>

## Klantenvragen via klantencontactcenter

In 2023 registreerde het klantencontactcenter 1 920 287 klantencontacten. Dit is een daling van 8% of 164 992 klantencontacten ten opzichte van 2022.





## Marktoperaties

### Onze activiteiten

Fluvius is in Vlaanderen de neutrale en faciliterende data-beheerder van de energiemarkt. Een bijzonder belangrijke rol om de energietransitie te doen slagen. We willen die cruciale taak op een goede, efficiënte en klantvriendelijke manier opnemen. Dit in het belang van de burger en de samenleving.

### Meterstanden en verbruiken

We verzamelen onder andere alle meterstanden. Van 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 ook tussentijds plaatsvinden in volgende situaties:

- Wijziging van energieleverancier;
- Verhuizing van de klant;
- Meteropname op aanvraag;
- Specifieke scenario's zoals problematische verhuizingen, klanten die gedropt worden door hun leverancier ...

Wij sturen de opgenomen meterstanden door naar de betrokken energieleveranciers via het centraal platform voor dataverkeer. Dat kan leiden tot een tussentijdse of jaarlijkse verbruiksfactuur. Klanten kunnen zich tot Fluvius richten als zij de aangerekende verbruiken betwisten of de correcte werking van de meter in vraag stellen.

Sinds 2021 ligt de focus van de opnamemethodiek op meters die we vier jaar lang niet 'gezien' hebben. Dit zorgt voor een dalende werklast door de komst van de digitale meter. Maar door de COVID-nasleep zie je in aantallen nog geen daling. Want tijdens de COVID-periode was het niet toegestaan om manuele meteropnames uit te voeren.

In 2023 namen wij nog voor 1,4 miljoen EAN's de meterstanden op.

Voor de digitale meters worden de meterstanden standaard 1 maal per jaar uitgelezen in dezelfde maand als de manuele meteropname. In 2023 werden 2 428 983 meterstanden uitgelezen.

Vele klanten opteren voor maandfacturatie waarbij maandelijks de meterstanden worden uitgelezen en doorgestuurd naar de leveranciers. Eind december bereikten we 120 000 toegangspunten waarbij maandfacturatie actief staat.

### Het centraal dataplatform

De data van onze klanten (bijvoorbeeld meterstanden, adres, ...) worden tussen alle energieleveranciers en distributienetbeheerders uitgewisseld via het centraal dataplatform.

Bij de opstart van dit platform kwamen in uitzonderlijke gevallen klantenpunten 'vast' te zitten. De gegevens werden wel ontvangen, maar konden niet tussen de partijen uitgewisseld worden. Hierdoor is het mogelijk dat klanten langer moeten wachten op een slotfactuur. Of dat de aanwezigheid van lokale productie nog niet gekend is bij de leverancier, waardoor de klant geen inkomsten kan genereren voor de verkoop van overtollige stroom. Of dat nieuwe metergegevens nog niet gekend zijn bij de leverancier.

Het is van cruciaal belang dat deze data tijdig en correct worden verspreid tussen de betrokken marktpartijen, zodat onze klanten kunnen inspelen op nieuwe marktprocessen zoals energiedelen, maandfacturatie, en dergelijke.

Jammer genoeg is er nog een klein aantal toegangspunten die vast blijven zitten in deze ketting. Eind 2023 hebben we het aantal geblokkeerde toegangspunten kunnen reduceren tot een 3500-tal toegangspunten die al langer dan zes maanden geblokkeerd zitten. Samen met de betrokken marktpartijen werd er binnen de sector afgesproken om een gezamenlijke aanpak via het programma Elektra bij Atrias te voorzien om de resterende toegangspunten binnen de volledige E2E-ketting zo snel mogelijk te deblokken.

Om klanten hierover correct te informeren, biedt de website van Fluvius de mogelijkheid om na te gaan of het betrokken toegangspunt nog effectief vastzit of niet. Dat kan via: <https://www.fluvius.be/nl/factuur-en-tarieven/vertraging-energiefactuur>

Wanneer het toegangspunt nog geblokkeerd zit, zal de verwerking van marktprocessen en/of doorsturen van meetdata na deblokking van het toegangspunt met terugwerkende kracht in orde gebracht worden.



**Waarom moet ik langer wachten op de afrekening van mijn energiefactuur?**

Alle energieleveranciers en distributienetbeheerders stapten over naar een nieuw, gezamenlijk dataplatform voor de uitwisseling van klantgegevens (bv. meterstanden, adres, ...). Bij die omschakeling kwamen in uitzonderlijke gevallen klanten vast te zitten.

Heel concreet betekent dit dat we de meterstanden wel correct ontvangen, maar niet kunnen doorsturen naar jouw leverancier. Daardoor kan die nog geen correcte slotfactuur voor jou opstellen.

We begrijpen dat dit zeer vervelend is. Samen met alle energieleveranciers en andere marktpartijen werken we hard om dit probleem op te lossen.

**Wil je weten of jouw gegevens nog ergens geblokkeerd zitten in de systemen?**

Geef dan hieronder de EAN-code van je elektriciteitsmeter en/of aardgasmeter in. Je vindt de EAN-code op je energiefactuur.

Deze info op de website wordt wekelijks vernieuwd.

**EAN:** [REDACTED]

De gegevens voor deze EAN-code zitten niet (meer) geblokkeerd in de systemen. Heb je toch nog een vraag, neem dan een kijkje bij de veelgestelde vragen hieronder of neem contact met ons op via 078 35 35 34.



## Klachten

Zoals de vorige jaren hebben klanten twijfels bij de ontvangst van hun jaarlijkse eindafrekening door de leverancier.

Klanten betwisten hierbij de aangerekende verbruiken, vermoeden dat hun meter niet correct registreert en zien de correcte link tussen de effectieve verbruiken en hun verbruiksgedrag niet. Zo zijn ze zich niet altijd bewust van de impact van warmtepompen, elektrische verwarming, zwembaden,... op hun verbruik en de uiteindelijke eindfactuur.

Klanten verwachten een ijkning van hun meter, maar door de aanlevering van historische verbruiken kunnen we hen een beter inzicht geven in hun verbruiksgedrag of de impact van een wijziging op hun binneninstallatie.

Na een grondige analyse van de ontvangen klachten, stelden we bij het overgrote merendeel dan ook geen afwijkingen aan de meter of foutief berekende verbruiken vast.

In 2023 stelden wij opnieuw een stijging vast van het aantal klachten: 46% meer eerstelijnsklachten en 24% meer tweedelijnsklachten.

Klachten in dit domein worden door de klanten het meest doorgestuurd naar tweedelijnsklachtenafhandeling, omdat de klant niet akkoord gaat met de geboden analyse en de oplossing in eerstelijnsklachtenafhandeling.

Dit type klachten zijn ook de meest voorkomende klachten die wij ontvingen via de Federale Ombudsman Energie.

De elektrificatie en de bijkomende marktprocessen, waarbij klanten gevraagd wordt bewuster om te gaan met energie en hun eigen verbruiksgedrag, zullen volgens ons een stijgende impact hebben op het aantal klachten in dit domein.

In 2023 hebben we klachten, gerelateerd aan geblokkeerde toegangspunten, in een apart thema onderverdeeld. Op die manier hebben we duidelijk zicht op de problematiek en kunnen we dit intern verder aanpakken met de betrokken partijen om gerichte acties op te starten.

Zo voorzien we een tussentijdse communicatie naar de klant en laten we de klacht in behandeling totdat het toegangspunt effectief gedeblokkeerd is. Klanten kunnen tussentijds op onze website ook nagaan of het marktverkeer opnieuw opgestart werd via het centraal dataplatform.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Betwisting verbruiken	2.416	3.896	61%	287	633	121%
Betwisting werking meter	4.601	5.258	14%	377	506	34%
Communicatie	53	41	-23%	11	5	-55%
Doorgeven Meterstanden	86	74	-14%	9	6	-33%
Geblokkeerde toegangspunten	0	2.066	Nieuw	0	151	Nieuw
Leverancierswissel	615	727	18%	131	118	-10%
Meteropname	173	349	102%	6	20	233%
Overige	1493	1355	-9%	526	232	-56%
<b>Totaal</b>	<b>9.437</b>	<b>13.766</b>	<b>46%</b>	<b>1.347</b>	<b>1.671</b>	<b>24%</b>

## Tevredenheidsresultaten

De tevredenheidsbevraging heeft betrekking op de meteropname en het doorgeven van de meterstanden door onze klanten en behandelt dus maar een deel van het domein.

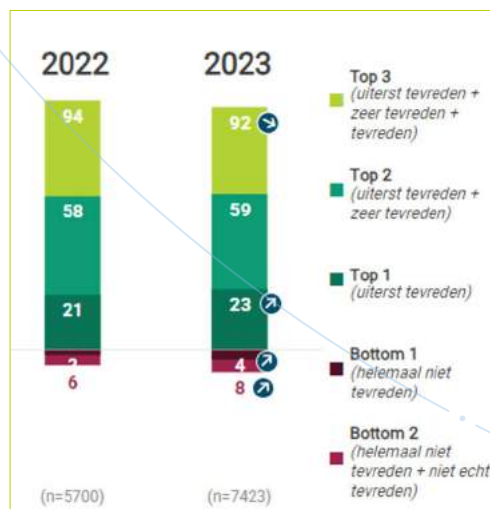
In lijn met vorige jaren zien we een hoge tevredenheid (92%) over de verschillende aspecten van de meteropname. We zien een significante stijging van het aantal uiterst tevreden klanten over de vriendelijkheid van de medewerker. Deze vriendelijkheid wordt door klanten het vaakst genoemd wanneer hen naar een positieve ervaring gevraagd werd. Ook de behulpzaamheid van de medewerkers zorgde voor een aantal klanten voor een aangename verrassing.

Bijna vier op tien klanten die zelf een afspraak moet maken, is ontevreden over de flexibiliteit qua afspraakmoment van de meteropname. Dit gebrek aan flexibiliteit is – samen met een gebrekkige communicatie over de afspraak – de grootste oorzaak van negatieve ervaringen.

Ruim zeven op tien klanten was thuis toen een medewerker voor het eerst langskwam om hun meterstand op te nemen. Ruim de helft van de klanten geeft aan dat ze graag extra communicatie hadden ontvangen over het eerste bezoek. Deze initiële verwittiging is ook de topsuggestie van klanten.

De meeste klanten die zelf hun meterstand doorgeven, doen dit online (82%). Onder hen zien we significant meer uiterst tevreden klanten over de doorgave via de website. Daarnaast zien we ook een significante toename in de tevredenheid over de duidelijkheid van de instructies en over de gebruiksvriendelijkheid van de online doorgave van de meterstand.

8% van de klanten die zelf de meterstand doorgaf, kreeg geen bevestiging. Dat is significant minder dan vorig jaar. Dat is een stap in de goede richting, omdat we zien dat klanten die géén bevestiging van hun doorgave kregen, merkbaar minder tevreden zijn.



## Klantenvragen via het klantencontactcenter

Ook in 2023 zien we een verdere daling in de klantencontacten. We noteerden 402 458 dossiers, of een daling met 25% in vergelijking met 2022. Het hogere aantal digitale meters en de doorschakeling naar de Meterfoon, waarbij een klant via een opvolgingscode de meterstanden automatisch kan registreren, veroorzaken deze daling.

## Aansluitingen

### Onze activiteiten

Fluvius bouwt en beheert de publieke nutsleidingen in de straat die elektriciteit, aardgas, riolering en warmte tot bij onze klanten brengen. We zorgen er ook voor dat klanten een aansluiting krijgen op deze netten voor een vlot verkeer van energie en afvalwater.

Via het portaal Mijn Fluvius op onze website kunnen klanten een aansluiting aanvragen. Zij worden hier stap voor stap begeleid en kunnen de status van hun eigen dossier raadplegen.

In 2023 voerde Fluvius 158 543 werken aan meters of aansluitingen op vraag van klanten uit. Dit is een daling met 18,4% ten opzichte van 2022. Vergeleken met het aantal ontvangen klachten en zonder de klachten over de versnelde uitrol van de digitale meters, stellen we vast dat slechts 4,4% van deze uitgevoerde werken leidt tot een eerstelijnsklacht.

### Klachten

In 2023 steeg het aantal ontvangen klachten met 26% ten opzichte van 2022. Enerzijds zien we een stijging bij de versnelde uitrol van de digitale meter. Dit is een logisch gevolg van de toegenomen snelheid en het volume van het aantal vervangen analoge meters door digitale meters. In het hoofdstuk 'Digitale meter' komen we hier op terug. Anderzijds steeg het aantal klachten over de reguliere werken aan meters en aansluitingen.

4% van de eerstelijnsklachten genereerde een tweedelijnsklacht. In vergelijking met 2022 is dit verhoudingsgewijs met de ontvangen eerstelijnsklachten een daling van 9% ten opzichte van 2022.

De klachten kunnen opgesplitst worden in diverse thema's, zoals in de tweede tabel.

De versnelde uitrol van de digitale meter heeft de grootste impact op het aantal ontvangen klachten. Daarnaast blijft de aandacht voor kwaliteit van de installatie of de

herstelling, én afspraken naleven een belangrijk aandachtspunt binnen deze activiteiten.

Deze aspecten worden in dit verslag verder opgenomen in het luik 'Focuspunten 2024'.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Werken aan mijn aansluiting	2.953	3.789	28%	109	120	10%
Werken aan mijn meter	1.819	2.206	21%	131	113	-14%
Offerte/Facturen	1.021	975	-5%	101	119	18%
Digitale meter	2.688	3.744	39%	39	77	97%
<b>Totaal</b>	<b>8.481</b>	<b>10.714</b>	<b>26%</b>	<b>380</b>	<b>429</b>	<b>13%</b>

Onderwerp	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Afspraken	496	780	57%	14	25	79%
Arrest Grondwettelijk Hof	28	15	-46%	5	1	-80%
Communicatie	180	122	-32%	13	9	-31%
Kwaliteit herstelling	1.312	1.527	16%	28	22	-21%
Kwaliteit installatie	1.532	1.979	29%	91	88	-3%
Offerte/Factuur	961	901	-6%	96	109	14%
Termijnen	719	808	12%	12	79	558%
Versnelde uitrol digitale meter	2.659	3.669	38%	36	26	-28%
Overige	594	913	54%	85	70	-18%
<b>Totaal</b>	<b>8.481</b>	<b>10.714</b>	<b>26%</b>	<b>380</b>	<b>429</b>	<b>13%</b>

## Energievormen

De ontvangen klachten hadden grotendeels betrekking op de activiteiten voor elektriciteit en aardgas. Deze activiteiten maken ook het grootste deel uit van onze werken. Voor riolering, kabeltelevisie, glasvezel en warmte ontvingen we een heel beperkt aantal klachten in 2023.

Klachten gerelateerd aan kabeltelevisie en glasvezel worden vanaf heden verder opgevolgd via de telecom-provider Wyre, het nieuw opgericht infrastructuurbedrijf dat als doel heeft een nieuw glasvezelnetwerk voor internet uit te rollen in Vlaanderen en in delen van Brussel.

## De digitale meter

Net zoals de voorgaande jaren zet Fluvius zich verder in om alle traditionele elektriciteits- en gasmeters te vervangen door een digitale (elektronische) meter. De digitale meter bevat een ingebouwde communicatietechnologie, waardoor hij zelfstandig de verbruiksdata voor elektriciteit of gas kan verzenden en commando's kan ontvangen. De verbruiksdata kunnen via de P1-poort ter beschikking gesteld worden voor slimme toepassingen.

Wij installeren een digitale meter of vervangen de analoge meter op twee manieren:

### 1 Via onze reguliere werking

Alle klanten die [ver]bouwen en een aansluiting aanvragen, die nieuwe zonnepanelen plaatsen, 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 bijvoorbeeld 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.

Eind 2023 werden er in totaal 3 159 546 digitale meters geplaatst waarvan 49% bij prosumënten. Dit betekent dat 50% van de vooropgestelde einddoelstelling bereikt werd.

We ontvingen 3 669 eerstelijnsklachten over de versnelde uitrol. Dit is een stijging met 38% ten opzichte van 2022. De snelheid van de uitrol werd in 2023 verder verhoogd, wat de stijging ook deels verklaart.

We merken echter op dat we de focus moeten blijven leggen op volgende aspecten:

- Afspraken nakomen over de ombouw van de meters. Wanneer een afspraak niet kan doorgaan, moet de klant tijdig geïnformeerd worden.
- De kwaliteit van de uitgevoerde werken.

Thematiek	Riolering		KabelTV		Glasvezel		Warmtenetten	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Werken aan mijn aansluiting	80	89	37	32	7	2		8
Werken aan mijn meter	4	0	3	3	1			
Offerte/Factuur	16	31	4	2				
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>



### **Niet-communiserende meters**

Door goed geïsoleerde woningen of instabiele bereikbaarheid, is er nog een klein percentage klanten met een digitale meter die niet goed communiceert. Het aantal digitale meters groeit verder, net als het aantal klanten dat actief gebruik wil maken van marktprocessen (raadplegen van verbruiken, prepayment, energiedelen, maandfacturatie, dynamische tarieven, en dergelijke.)

Het doel is om dat kleine percentage ook stabiel te laten communiceren, al dan niet door de plaatsing van een antenne.

Om een duidelijk beeld te krijgen op de niet-communiserende meters, is er op de Fluvius-website een kanaal voorzien waar klanten dit kunnen melden.

De oorzaken van de niet-communiserende meter zijn divers, maar we zien dat 40% van deze meldingen veroorzaakt werden door het niet correct koppelen van de meters bij de plaatsing. Hiervoor is een sensibiliseringscampagne opgestart binnen de operationele diensten, en bij de toegewezen aannemers van de versnelde uitrol.

We slagen erin om 80% van alle meldingen op te lossen op afstand. De overgebleven 20% is overgedragen naar de operationele diensten om in samenspraak met de klant een afspraak te plannen voor de plaatsing van een antenne. Dit zijn momenteel 700 klanten. De plaatsing van de antenne is gratis.

Bij Fluvius leggen we de focus verder op deze problemen: we willen ze meer proactief aanpakken en erop anticiperen. Samen met een werkgroep streven we naar een meer klantgerichte en proactieve aanpak.

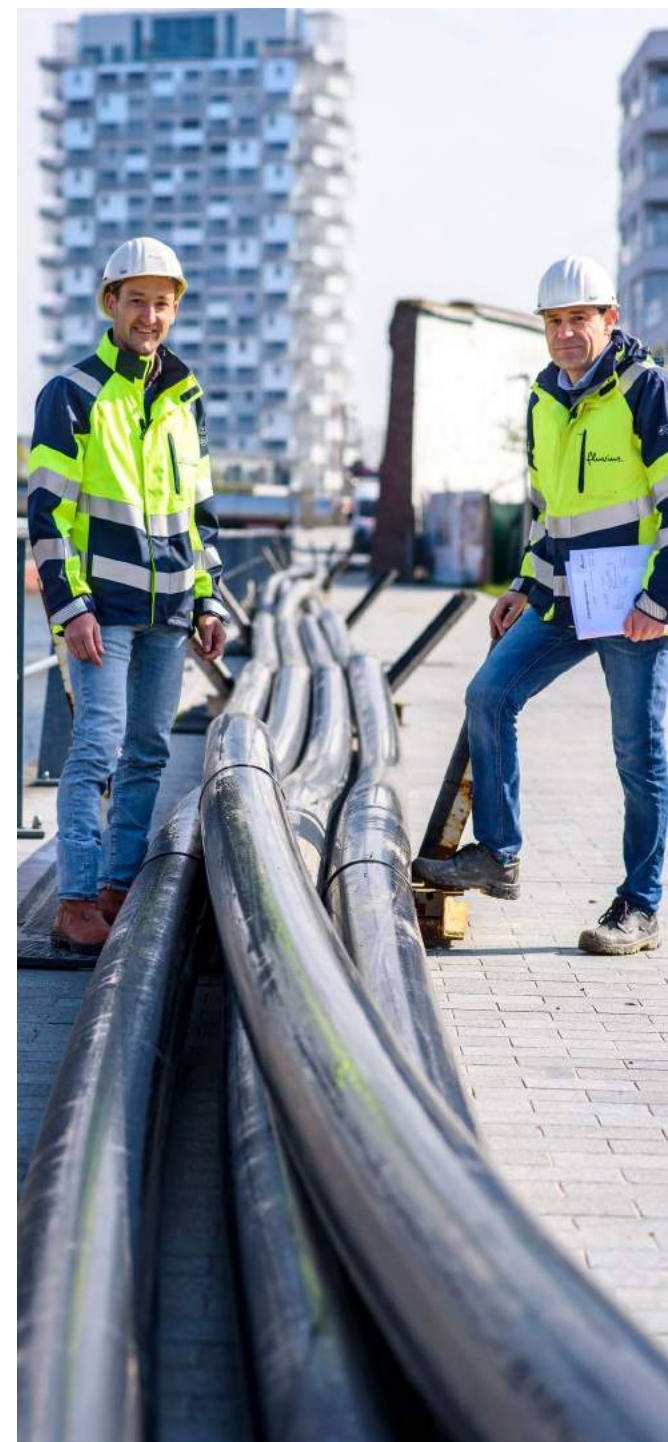
### **Digitale watermeter**

Net als de vervanging van de klassieke elektriciteits- en gasmeter door digitale meters, heeft het Vlaamse Gewest in haar regeerverklaring bepaald om tegen 2030 elke watermeter te digitaliseren.

Na een geslaagd proefproject in 2022 tussen Fluvius en drie Vlaamse waterbedrijven De Watergroep, FARYS en Pidpa, zal de installatie van de digitale watermeter uitgevoerd worden in synergie met de vervanging van de elektriciteits- en gasmeter. Zo blijft de hinder voor klanten tot een minimum beperkt.

Onze drie grote ombouw-aannemers (Unit-T, TEA+ en 3DM) plaatsen sinds 2022 in pilootfase en sinds april 2023 in definitieve samenwerkingsfase op verschillende adressen gelijktijdig de digitale elektriciteits-, gas- en watermeter. Zij zullen dit voor 2024 en 2025 nog verderzetten en op die manier voor Fluvius en de waterbedrijven een plaatsingssynergie realiseren.

Momenteel werden 148 111 digitale watermeters geplaatst.



## Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid bedraagt 85%. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2022.

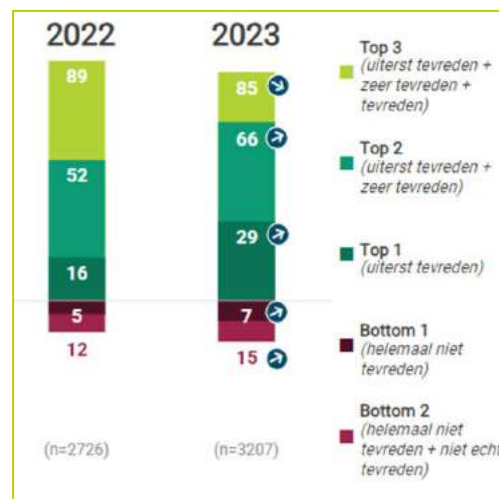
Het online aanvraagproces wordt door acht op tien klanten als gemakkelijk ervaren, een significante verbetering ten opzichte van vorig jaar. Bovendien zien we voor het eerst terug een toename in de tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid, de zoektijd, het aantal te doorlopen stappen en de duidelijkheid van de taal in dit aanvraagproces. Ook de tevredenheid over het advies van Fluvius is toegenomen ten opzichte van 2022.

De tevredenheid over de wachttijd tussen de ondertekening van de offerte en de start van de werken, is met 4% gezakt. Ook de tevredenheid over de termijn voor de afspraak kon plaatsvinden, is significant gedaald ten opzichte van vorig jaar.

We zien een daling in het aantal klanten dat het duidelijk vond welke documenten nodig waren voor de aansluitingsaanvraag. De grootste reden voor de verwarring hierover blijkt een onduidelijke uitleg of problemen in de communicatie. Deze resultaten komen overeen met de meest frequente suggesties van klanten: 22% van de klanten met suggesties vindt dat het aansluitingsproces vlotter zou verlopen indien de communicatie beter was. 15% geeft aan dat ze graag duidelijkere informatie zouden krijgen bij het proces.

Ruim acht op tien klanten vindt de informatie over de voorbereidende werken duidelijk. Door klanten die de info onduidelijk vinden, wordt minder technische taal het vaakst voorgesteld als oplossing.

Daarnaast is ook de communicatie over de komst van de techniker een belangrijk werkpunt.



## Klantenvragen via het klantencontactcenter

Het klantencontactcenter registreerde 462 837 dossiers over de dienstverlening rond aansluitingswerken. In vergelijking met 2022 was dit een stijging met 9%.

Binnen dit aantal dossiers noteerden wij 69 144 dossiers over informatieaanvragen over een lopend dossier. Dit was een sterke daling met 62% ten opzichte van 2022. Klanten kunnen via Mijn Fluvius de status van hun dossier opvolgen, waardoor we heel wat minder oproepen ontvingen.



## Werken in de straat

### Onze activiteiten

De energie- en klimaattransitie schakelt een versnelling hoger. Fluvius lanceerde in 2023 een investeringsplan '23-'32 om vooral onze elektriciteitsnetten voor te bereiden op massaal veel elektrische wagens, warmtepompen en zonnepanelen, maar ook op een stijgend elektriciteitsverbruik bij de industrie. En ook het aantal warmtenetten waarbij Fluvius betrokken is, groeit de volgende jaren fors.

Waar de energietransitie een enorme impact heeft op onze energie- en warmtenetten, geldt hetzelfde met de klimaatadaptatie voor onze rioleringsactiviteit. Almaar meer zullen lange periodes van droogte afwisselen met ongeziene hoeveelheden neerslag. Naast een hogere rioleringsgraad, moeten we dus meer inzetten op infiltratie en hergebruik van regenwater.

Bij de realisatie van onze investeringsplannen hanteren we strikte kwaliteitseisen en gaan we continu in overleg met de betrokken partijen. Hierbij werken we maximaal samen met andere nutsbedrijven om de hinder voor onze klanten zo veel mogelijk te beperken.

We informeren de omwonenden altijd over de geplande werken en de mogelijke hinder, zoals een tijdelijk ontogankelijke oprit of een onderbreking van de energietoevoer. Zo kan de klant zich hierop voorbereiden.

Om de omwonenden en de 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 2023 hebben we 127 439 putten en voor 1 109 623 meter sleuven gegraven. Deze werken brengen hinder voor de klanten met zich mee. Sleuven en putten zijn gerelateerd aan drie types werken: aansluitingswerken, onderhoudswerken in het kader van defecten/storingen en investeringswerken.

Gemaakte putten in kader van	
Aansluitingswerken	99.256
Defecten/Onderhoud	12.899
Overkoppeling van oud naar nieuw net	15.284
<b>Totaal</b>	<b>127.439</b>



## Klachten

In 2023 was er een stijging met 22% van de eerstelijnsklachten.

Alle thema's van klachten kenden een stijging, behalve het thema 'afspraken'. Vergeleken met het aantal gemaakte putten en sleuven, zijn er hiervoor slechts een zeer beperkt aantal klachten.

De ontvangen klachten gaan vooral over het niet communiceren van de effectieve werken, info over de duurtijd van de werken en de kwaliteit van de herstelling van gemaakte sleuven of putten.

Het blijft een aandachtspunt om onze klanten correct en tijdig te informeren over de hinder waarmee zij geconfronteerd worden. Daarnaast moeten we streven naar een optimaal herstel na uitvoering van de werken.



Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Afspraken	117	95	-19%	1	5	400%
Communicatie	226	284	26%	6	9	50%
Fluvius niet betrokken	192	239	24%	4	9	125%
Kwaliteit	1.506	1.900	26%	18	42	133%
Overige	608	693	14%	3	16	433%
Termijnen	688	846	23%	16	12	-25%
Veiligheid	137	180	31%	1	1	0%
<b>Totaal</b>	<b>3.474</b>	<b>4.237</b>	<b>22%</b>	<b>49</b>	<b>94</b>	<b>92%</b>

## Tevredenheidsresultaten

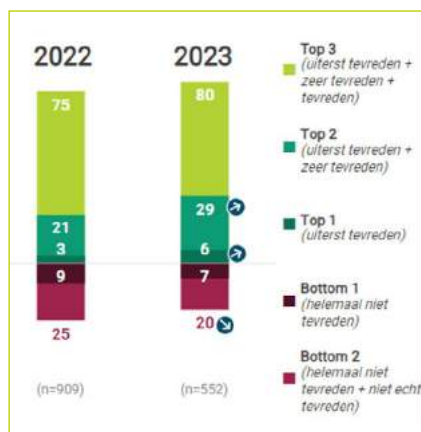
In 2022 werd de bevestigingsmethodiek gewijzigd wegens GDPR. Dit jaar kunnen we de gemeten tevredenheid volgens de nieuwe methodiek aftoetsen aan de resultaten van vorig jaar. De algemene tevredenheid stijgt in 2023 van 75% naar 80%. Dit in tegenstelling met de stijging van klachten in 2023.

De kwaliteit van de communicatie over werkzaamheden ging er volgens de bevestigde klanten op vooruit in vergelijking met vorig jaar. Klanten geven significant vaker aan dat ze tevreden zijn over de communicatie over de reden, de timing en de verwachtingen van de werken. Toch moeten we verder inzetten op een duidelijke en tijdige aankondiging van de werken via kaart of werfbord.

34% van de bevestigde klanten geeft aan dat ze extra informatie nodig hadden tijdens de werken. Dit is significant minder dan vorig jaar, maar toch nog een aandachtspunt, omdat het ook spontaan vermeld wordt als suggestie voor verbetering. Net zoals bij de ontbrekende info op de ontvangen communicatie, wil de klant vooral een beter zicht krijgen op de timing van de werken, en op de gevolgen voor de bewoner.

De tevredenheid over de uitvoering van de werken is significant hoger in vergelijking met vorig jaar. Dit komt vooral door een verbetering op vlak van snelheid en netheid van werken. Ook de duurtijd is meer in overeenstemming met de verwachtingen, én de mate waarin alles in de oorspronkelijke staat hersteld wordt. Hoewel de tevredenheid op dit gebied is toegenomen, zien we dat de afwerking nog altijd door 29% van de respondenten wordt genoemd als negatieve ervaring.

Er kan ook nog meer aandacht besteed worden aan de gevolgen tijdens de werken: overlast ondervinden tijdens de werken wordt door 34% van zij die een negatieve ervaring hadden vermeld als probleem ervaren.



## Klantenvragen via het klantencontactcenter

In 2023 registreerden we slechts 6 731 klantencontacten, waarbij de klant meer informatie wenste over werken op openbaar domein. Dit is een daling met 58% in vergelijking met 2022.





## Defecten en storingen

### Onze activiteiten

Wanneer er zich een storing voordoet op het net in de straat of aan je meter, kunnen onze klanten ons contacteren via onze defectenlijn. Onze interventieploegen rukken dan meteen uit. Zij gaan ter plaatse bij de klant of op het openbaar domein om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

De veiligheid van de mensen, en de klant zo snel mogelijk weer gas of elektriciteit bezorgen, zijn hierbij de grootste overwegingen.

Onze operatoren begeleiden de klant stap voor stap bij de melding van een defect of een storing. Zo gaan ze na of de storing of het defect zich niet voordoet op de binneninstallatie van de klant. In dat geval wordt een interventiekost aangerekend. De operator brengt de klant hiervan op de hoogte als hij een storing of een defect meldt.

Een defect of storing oplossen kan ervoor zorgen dat we tijdelijk de energietoevoer moeten afsluiten of dat we eerst een tijdelijke herstelling moeten uitvoeren om het probleem dan op een later tijdstip definitief op te lossen.



In 2023 werden in totaal 162 062 interventies uitgevoerd bij onze klanten. Dit komt neer op gemiddeld 3 117 interventies per week. Voor 1,6% of 2 315 van deze dossiers werd een eerstelijnsklacht ingediend.

Aantal interventies	
Elektriciteit	102.420
Gas	36.415
Warmte	233
Kabel TV	15.222
Riolering	7.772
<b>Totaal</b>	<b>162.062</b>
<b>Aantal interventies per week</b>	<b>3.117</b>

## Klachten

In 2023 is het aantal ontvangen klachten met 47% gestegen. Het grootste aantal ontvangen klachten per jaar gaat over stroomonderbrekingen en spanningsproblemen. We maken een onderscheid tussen geplande onderbrekingen, ongeplande onderbrekingen en spanningsproblemen.

Bij ongeplande onderbrekingen is het niet mogelijk om iedereen op voorhand te verwittigen en kan de klant gedurende een onbepaalde tijd hinder ondervinden. Dit veroorzaakt klachten waarbij de klant een forfaitaire vergoeding kan eisen van Fluvius als de onderbreking langer dan vier uur duurt.

De klant kan via onze [website](#) alle onderbrekingen raadplegen op basis van postcode. Het geschatte begin- en einduur, en een schatting van het aantal geïmpacteerde klanten wordt hier vermeld. Ongeveer elke tien minuten is er een update van het overzicht.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen	1.068	1.579	48%	66	114	73%
Probleem met gastoevoer	81	108	33%	1	4	300%
Probleem met kabeltelevisie	108	82	-24%	2	7	250%
Probleem straatlamp	210	230	10%	13	9	-31%
Probleem afvoering riolering	97	156	61%	2	6	200%
Klacht na forfaitaire vergoeding	12	160	333%	26	6	-77%
<b>Totaal</b>	<b>1.576</b>	<b>2.315</b>	<b>47%</b>	<b>147</b>	<b>110</b>	<b>-25%</b>

Bij geplande onderbrekingen voor onderhoudswerken op het net, worden de klanten die tijdelijk geen spanning zullen hebben, verwittigd via een kaartje in de brievenbus. 'Geen verwittigingskaartje ontvangen' is hierbij de meest voorkomende klacht.

### Stroomonderbrekingen

Waar is er op dit moment een stroomonderbreking?  
Geef je postcode of gemeente in het zoekveld in om je locatie op de kaart op te zoeken, of klik op een icoon voor meer informatie.

Geplande werken in uitvoering  
 Voltooidde werken

Ongeplande onderbrewing  
 Opgeloste onderbrewing

Adres, postcode of gemeente

De klachten gerelateerd aan spanningsproblemen zijn vooral veroorzaakt door uitval van de omvormer. Als er veel productie-installaties dicht bij elkaar geplaatst zijn of op een langer stuk elektriciteitsnet aangesloten zijn, kan het net overbelast geraken bij hevige zonneshijn, en dus hoge elektriciteitsproductie. De omvormer kan de elektriciteit niet meer op het net injecteren en schakelt zichzelf uit als veiligheidsmaatregel. Hierdoor verliest de klant zijn elektriciteitsproductie.

Intern is hiertoe een procedure opgesteld om de geïmpacteerde klanten op te volgen en proactief te informeren over de technische oplossing, en de doorlooptijd om deze spanningsproblemen op te lossen. Bij dergelijke spanningsproblemen proberen we ze eerst uit te lezen via On Demand Reading om een analyse uit te voeren. Indien nodig gaan we ter plaatse bij de klant.

### Forfaitaire vergoedingen

In 2023 ontvingen we 11 729 aanvragen voor een forfaitaire vergoeding door een onderbreking langer dan 4 uur. Dit was een stijging met 4 573 aanvragen of 64% ten opzichte van 2022. We betaalden hiervoor 639 626,88 euro uit, een stijging van 236 874,77 euro of 59% ten opzichte van 2022. 160 dossiers resulteerden in een klacht, omdat de klant het niet eens was met het toegekende bedrag of met de afkeuring van het dossier.

De oorzaak van de stijging van het aantal aanvragen forfaitaire vergoeding voor langdurige stroomonderbreking is meerledig. Zo zien we vooral een stijging van het aantal schadegevallen door de synergiewerken met Fiberklaar, waardoor het aantal onderbrekingen is gestegen. Ook worden wij geconfronteerd met een lagere capaciteit van aannemers voor de uitvoering van grondwerken waardoor de herstelling langer op zich laat wachten.

We streven er uiteraard naar om deze tendens naar volgend jaar te doen stoppen door de oorzaken verder te analyseren en hiermee aan de slag te gaan.

Naast een forfaitaire vergoeding voor een onderbreking langer dan 4 uur, kunnen klanten ook een beroep doen op een compensatie wanneer de omvormer voor hun decentrale productie uitvalt en waarbij we binnen de 30 dagen na de melding door de klant het probleem niet kunnen oplossen.

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 vier maanden nodig. We zijn er ons van bewust dat dit een lange periode is, maar een structurele oplossing vraagt de nodige tijd.

- Een nieuwe distributiecabine te plaatsen. Ons doel is om dat binnen één tot twee jaar te realiseren. Daar 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.

De forfaitaire compensatie in 2023 bedraagt 10,6 euro per kVA omvormervermogen. Voor certificaatgerechtigde installaties is er een bijkomende compensatie voorzien die bepaald wordt op basis van een jaarlijks verlies van 34 kWh per kVA en de waarde van de groenestroomcertificaten. Jaarlijks worden deze bedragen herzien.

In 2023 ontvingen we 5 042 meldingen over spanningsproblemen bij klanten waarbij de omvormer van de decentrale productie uitviel. Voor 1 867 ervan zijn de problemen nog niet opgelost en zijn er structurele werken nodig of moet Fluvius een nieuwe distributiecabine te plaatsen.

In totaal zijn er echter wel 3 008 dossiers waarbij Fluvius de nodige acties onderneemt om de spanningsproblemen op te lossen.

Tot zolang er geen definitieve oplossing gevonden is, hebben deze klanten recht op de jaarlijkse forfaitaire vergoeding. Die wordt jaarlijks automatisch toegekend op basis van de op dat moment geldende richtlijnen.



## Tevredenheidsresultaten

Net zoals vorig jaar zien we een daling van de algemene tevredenheid over het storingsproces. Het resultaat vertoont een daling van 3.88% naar 71,90% ten opzichte van 75,78% in 2022.

Er zijn grote verschillen in de algemene tevredenheid afhankelijk van het type storing. Vooral de categorie 'spanningsprobleem decentrale productie' scoort laag qua tevredenheid.

In vergelijking met vorig jaar, werden klanten over het algemeen minder op de hoogte gebracht van het bezoek van de techniek. 45% van de klanten met een spanningsprobleem decentrale productie kreeg geen indicatie van de wachttijd voordat een techniek ter plaatse zou komen. 'Gebrek aan communicatie' was de derde meest genoemde reden voor frustratie.

Uit de suggesties van klanten blijkt ook dat zij graag meer en betere communicatie zouden ontvangen.

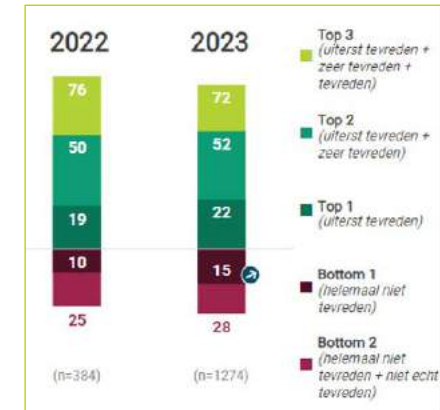
Een groot deel van de groep die een spanningsprobleem decentrale productie had kan geen uitspraak doen over de oplossing van de storing na het eerste bezoek. Dat wijst er op dat er nog geen bezoek heeft plaatsgevonden. Dit hangt samen met hun lage tevredenheid over de storing verhelpen. Ook hier is een perspectief bieden dus belangrijk.

De algemene tevredenheid ligt het laagst bij mensen bij wie het probleem niet in een bezoek kon opgelost worden, en bij klanten bij wie het probleem voorlopig opgelost werd, maar er geen nieuwe afspraak gemaakt werd voor de definitieve oplossing. Deze bevinding staft dus opnieuw het belang van een goede communicatie en een perspectief bieden voor de klant.

De medewerkers van het klantencontactcenter worden positief geëvalueerd. 94% van de klanten geeft aan tevreden te zijn over de vriendelijkheid van de medewerkers. De gekregen informatie is duidelijk voor 86%. Voor 14% is de duidelijkheid van de gekregen informatie dus een werkpunt. Dit sluit aan bij de suggesties, waar de klant aangeeft meer nood te hebben aan betere en correctere communicatie.

Ook de techniekers worden positief beoordeeld. Ruim negen op tien klanten geeft aan tevreden te zijn over de vriendelijkheid, netheid en snelheid van de techniek. Een vierde van de positieve ervaringen tijdens het storingsproces, ging over de aangename ervaring met een techniek.

Een werkpunt is echter de bereidwilligheid van de techniek om informatie te geven. Dat heeft een grote impact op de algemene tevredenheid, en kan zeker nog verbeterd worden.



## Lokale productie

### Onze activiteiten

Ook in 2023 investeerden klanten meer en meer in zonnepanelen en batterijen. De stijging van het aantal meldingen lokale productie is tweeledig: enerzijds doorat een tussenkomst in de investeringskost door de overheid in 2024 is weggevallen. En anderzijds door de BTW-aanpassing van 6% naar 21% voor installaties als de woning minder dan tien jaar oud is.

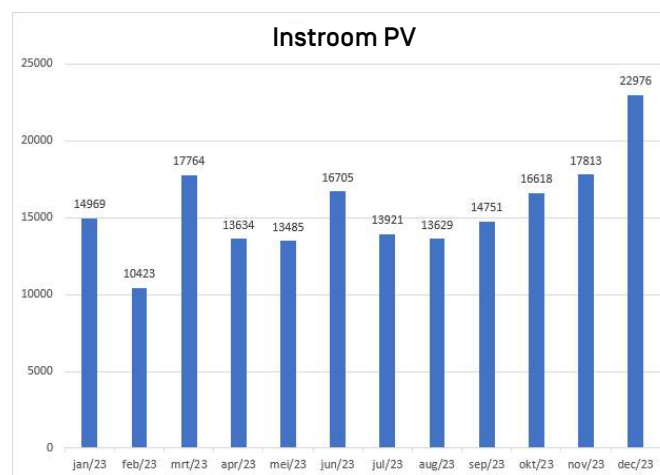
Zonnepanelen met keuringsdatum tot en met 31 december 2023 komen nog in aanmerking voor een premie. De aanmelding van de zonnepanelen, de plaatsing van de digitale meter en de premie aanvragen, mag wél nog na deze datum gebeuren.

### Meldingen

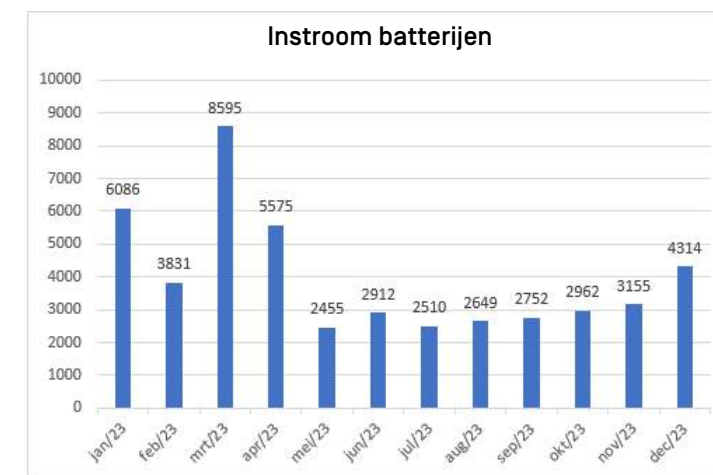
Om het net goed te kunnen beheren, moet Fluvius weten op welke punten energie uit zonnepanelen in het netwerk wordt geïnjecteerd. Daarom is de klant verplicht om zonnepanelen aan te melden binnen de 30 dagen na de AREI-keuring. Gebeurt dat te laat? Dan rekenen we een administratieve kost aan.

In 2023 werden maar liefst 186 699 installaties gemeld. Dit is net zoals vorig jaar een gigantische stijging met 68% of 75 572 installaties ten opzichte van 2022. Voor slechts 1% van deze meldingen werd een klacht geregistreerd. Dit is verhoudingsgewijs een lichte daling ten opzichte van 2022.

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.



Begin 2023 merken we een groot aantal meldingen van batterijen. In de loop van het jaar kwam het aantal op een constante. We bereikten eind december 2023 een totaal van 47 796 gemelde batterijen. Vergelijken met 2022 is dit een lichte daling van 8,4%.



## Klachten

Door het stijgend aantal meldingen voor zonnepanelen, is er ook een impact op de doorlooptijd van de verwerking hiervan. We hebben hiervoor acties ondernomen: extra capaciteit en optimalisatie van het validatieproces in onze specifieke diensten, optimalisaties in de meldingsprocedure, en duidelijke informatie op onze website.

We informeren onze klanten zo correct en transparant mogelijk over de maximale doorlooptijd door die te publiceren op onze website. Veel eenvoudige dossiers kunnen echter op een korte termijn verwerkt worden.

Het aantal ontvangen klachten is gestegen met 43% ten opzichte van 2023. In absolute aantallen vertegenwoordigt dit niet zo veel extra klachten als de procentuele verhouding doet vermoeden.

We merken vooral op dat de klachten gaan over de doorlooptijden van de verwerking van de meldingen en de complexiteit van de meldingsprocedure. Maar we zien een positieve evolutie na de invoering van bovenvermelde acties, waarbij klanten duidelijk weten wat er van hen verwacht wordt bij de melding van hun zonnepanelen.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Certificaten lokale productie en uitbetaling	450	494	10%	26	40	54%
Melding/Wijziging lokale productie	773	1.249	62%	39	87	123%
Melding/Wijziging thuisbatterij	0	13	Nieuw	n.v.t.	n.v.t	n.v.t
Overige	94	123	31%	5	6	20%
<b>Totaal</b>	<b>1.317</b>	<b>1.879</b>	<b>43%</b>	<b>70</b>	<b>133</b>	<b>90%</b>



## Tevredenheidsresultaten

Sinds 2020 zagen we bij de aanmelding van de lokale productie een dalende trend in de algemene tevredenheid. Dit jaar stellen we vast dat de tevredenheid erop vooruit gaat en stijgt van 67% in 2022 naar 71% in 2023.

Door klanten die een negatieve ervaring hadden bij het proces om hun lokale productie aan te melden, wordt de complexiteit van dit proces het vaakst genoemd als reden. Het gaat dan om ruim één op vier van alle negatieve ervaringen.

Een aantal zaken worden beter geëvalueerd in vergelijking met 2022. Zo is de tevredenheid over de vindbaarheid van de webpagina voor de melding van de lokale productie gestegen. Ruim acht op tien klanten is tevreden.

Daarnaast namen minder klanten contact op met Fluvius voor bijkomende informatie over de lokale productie. Bovendien hebben significant minder klanten bijkomende informatie gezocht vooraleer ze hun lokale productie melden. Deden ze dit toch, dan was de website hiervoor het populairste kanaal.

De tevredenheid over de termijn van de aanvaarding blijft stabiel, maar bijna vier op tien klanten blijven hier ontevreden over. De lange wachttijden worden ook dikwijls als negatief punt aangehaald door mensen die een negatieve ervaring hadden bij de aanmelding van hun lokale productie.

Het aantal aanmeldingen dat meteen aanvaard werd, is significant hoger dan vorig jaar. De reden waarom de melding niet werd aanvaard, is nu ook duidelijker dan bij de vorige meting.



## Klantenvragen via het klantencontactcenter

Het klantencontactcenter registreerde 136 328 klantencontacten. Dit is meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2022. Via co-browsing kunnen de operatoren van het klantencontactcenter het inlogschermb van de klant in Mijn Fluvius overnemen bij de aanmelding van hun installatie. Dit biedt een persoonlijke begeleiding en ook een 'first time right-registratie' van de installatie van de klant.

Klanten informeren hierbij ook naar de doorlooptijd van de verwerking van de aanmelding van de installatie.

## Leveranciersrol Fluvius

Fluvius vervult naast zijn rol als distributienet-beheerder in zeer specifieke gevallen de rol van leverancier. We onderscheiden drie leveranciersrollen: sociale leverancier, uitzonderingsleverancier en noodleverancier.

### Sociale leverancier

Residentiële klanten die door de commerciële leverancier gedropt worden wegens niet-betaalde facturen, worden klant bij Fluvius. Heeft de klant nog geen digitale meter? Er wordt er zo snel mogelijk één geplaatst en Prepaid wordt geactiveerd voor elektriciteit. Voor aardgas krijgt de klant de mogelijkheid om Prepaid ook te activeren. Het wordt verplicht wanneer hij zijn tussentijdse facturen niet betaalt. Bij Prepaid betaalt de klant vooraf voor de energie die hij wil verbruiken.

Eind 2023 had Fluvius als sociale leverancier 133 443 toegangspunten of 81 188 klanten of gezinnen in zijn portefeuille. Prepaid is geactiveerd op 98 074 digitale meters (59 696 elektriciteitsmeters en 38 378 gasmeters).

Sinds mei 2023 is er een app beschikbaar voor onze Prepaid-klanten om op te laden en het resterend saldo te raadplegen. Meer info hierover in het luik 'Enkele realisaties'.

### Uitzonderingsleverancier

Fluvius is verantwoordelijk voor de opvolging van toegangspunten zonder een 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 aansluitingspunten zonder geldig leveringscontract in onze portefeuille te hebben.

### Noodleverancier

Indien een commerciële leverancier de boeken neerlegt, treedt Fluvius tijdelijk op als noodleverancier. De klanten van de commerciële leverancier worden door Fluvius beleverd en gefactureerd tot ze een contract met een nieuwe leverancier hebben gesloten. 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. Momenteel hebben wij geen actieve toegangspunten in onze portefeuille als noodleverancier.

## Klachten

In 2023 zien we een aanzienlijke daling van 49% voor eerstelijnsklachten en zelfs 67% voor tweedelijnsklachten. Redenen daarvoor zijn de verhuizing van onze klanten van de noodleverancier naar de commerciële leverancier. En de activatie van Prepaid, waarbij de klant op een klantgerichte en efficiënte manier opladingen kan uitvoeren en het resterend saldo kan raadplegen.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Contract	163	103	-37%	90	39	-57%
Factuur	996	441	-56%	338	89	-74%
Prepaid	0	7	Nieuw	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Schorsing	14	17	21%	13	13	0%
Overige	62	61	-2%	15	11	-27%
<b>Totaal</b>	<b>1.235</b>	<b>629</b>	<b>-49%</b>	<b>456</b>	<b>152</b>	<b>-67%</b>



## Tevredenheidsresultaten

We informeren in de jaarlijkse tevredenheidsbevraging bij onze klanten naar hun ervaring met Prepaid. We leggen hierbij de focus op de eerste kennismaking of Prepaid-activatie en het verdere gebruik ervan.

We stellen vast dat de gemiddelde tevredenheid voor Prepaid stijgt van 66.16% naar 71%.

Bij nieuwe Prepaid-klanten blijft de tevredenheid stabiel op 64%.

42% van de klanten heeft de app al gebruikt om energie te kopen, wat erop wijst dat een app voor velen een nuttige aanvulling is. Drie kwart van de klanten beoordeelt de ervaring bij de activering van Prepaid op mijn.fluvius.be/ prepaid als positief. Bij de groep die gebruik maakte van Prepaid-basic of de Prepaid-app zien we een tevredenheid die significant hoger ligt.

De aanpassingen die in 2023 op de website doorgevoerd zijn, lijken een positieve impact te hebben: bij nieuwe klanten is de tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid van het online platform significant gestegen ten opzichte van de vorige meting. Vooral sinds de implementatie van de Prepaid-app zien we deze hogere tevredenheid.



Vlaams Bemiddelingsboek 2023 p.438

De nood aan meer en eenvoudigere info wordt spontaan vermeld bij de klanten die net starten met Prepaid. We zien vooruitgang op de info die klanten ontvangen over de activatie: er is een stijging in het aantal uiterst tevreden klanten.

Bijna één op vier klanten geeft aan problemen te hebben bij de eerste betaling. De klant begrijpt niet hoe je kunt betalen. Ook hier kan een grondige uitleg dus het verschil maken.

Het is belangrijk om de negatieve ervaringen zoveel mogelijk te beperken. Hier kunnen duidelijke infobrochures het verschil maken om het aantal negatieve ervaringen gelinkt aan onduidelijkheden te verminderen.

## Klantenvragen via het klantencontactcenter

In 2022 registreerde het klantencontactcenter 263.578 dossiers m.b.t. onze rol van sociale leverancier. Dit is een daling van het aantal contacten met 36% t.o.v. 2022.

Klanten hebben dankzij de functionaliteit Prepaid via Mijn Fluvius en de app Prepaid zicht op hun saldo en kunnen ook via deze applicaties zelf opladingen uitvoeren. Indien de klant vragen of problemen ervaart, kan de operator het scherm van de klant overnemen om hem of haar hier verder in te begeleiden.

## Premies

### Onze activiteiten

Sinds eind 2022 zijn de energiepremies van Fluvius geïntegreerd in Mijn VerbouwPremie en kunnen klanten de premies aanvragen via het uniek loket bij de Vlaamse Overheid.

De Mijn VerbouwPremie richt zich tot acht categorieën van werken. Dat gaat van dakrenovatie, dak, buitenmuur, buitenschrijnwerk, vloer, funderingen en binnenruimte, tot technische installaties en toestellen voor hernieuwbare energie zoals warmtepompen, warmtepompboilers, of zonneboilers.

De energiepremies voor zonnepanelen, de EPC-label-premie, sturing elektrische warmte, doe-het-zelf-dakisolatie, relighting, asbestverwijdering in combinatie met PV of de retroactieve investeringspremie, kunnen nog altijd bij Fluvius aangevraagd worden via het portaal Mijn Fluvius.

In 2023 werden in totaal 99 126 premie-aanvragen bij Fluvius zelf ingediend. Dit is maar een kleine stijging van 3% of 2 932 aanvragen ten opzichte van 2022.

- 95 370 premie-aanvragen voor woongebouwen, waarvan 95 249 online en nog slechts 121 op papier;
- 2 316 premie-aanvragen voor niet-woongebouwen, waarvan 2 298 online en slechts 18 op papier;
- 1 440 premies voor retroactieve investeringssteun ter compensatie van het wegvallen van de terugdraaiende teller bij bestaande productie-installaties.
  - RAI-premies (= RA voor PV-installaties): 1 300 aanvragen woongebouwen + 20 aanvragen niet-woongebouwen;
  - RAE-premies (= RA voor andere productie-installaties): slechts één aanvraag woongebouwen;
  - RAW-premies (= RA voor warmtepompen in combinatie met een productie-installatie): 118 aanvragen woongebouwen + één aanvraag niet-woongebouwen.

We verwachten de komende maanden nog een stijging van het aantal premie-aanvragen, vooral voor premies voor zonnepanelen waarbij de digitale meter nog geplaatst moet worden voordat de premie kan uitbetaald worden.

### Klachten

Net zoals bij het aantal ingediende premie-aanvragen zien we een constante van het aantal klachten ten opzichte van 2022.

Het aantal ontvangen eerstelijnsklachten bedroeg 604 klachten, het aantal tweedelijnsklachten 53. Die hadden vooral betrekking op de aanvraagprocedure en doorlooptijd van de premieverwerking.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Aanvraag premie	452	383	-15%	34	25	-26%
Uitbetaling premie	99	101	2%	12	10	-17%
Overige	74	120	62%	3	18	500%
<b>Totaal</b>	<b>625</b>	<b>604</b>	<b>-3%</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>9%</b>

## Tevredenheidsresultaten

De totale tevredenheid op zich bleef stabiel met 84%.

We zien dat de verwerkingstijd van premies is toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Die bedroeg vaker meer dan drie maanden. Bijgevolg is de tevredenheid over de termijn van de goedkeuring van de premie significant gedaald. De termijn van de verwerking is dan ook de vaakst genoemde reden voor een negatieve ervaring bij premie-aanvragen. De verwerkingstermijn inkorten is de topsuggestie van klanten.

Het proces om de premie aan te vragen kan nog altijd eenvoudiger. Eén op vijf klanten had hulp nodig om een online premie-aanvraag in te dienen. Dat is een stijging. Bijna de helft van de klanten die hun premie-aanvraag niet online deden, geeft aan dat wel geprobeerd te hebben. Maar de handeling werd als te complex ervaren.

Wanneer we kijken naar de tevredenheid over de aspecten van het aanvraagformulier, zien we een daling in de tevredenheid over het gebruiksgemak en het aantal stappen die doorlopen moeten worden. Er is dus nood aan vereenvoudiging.

Ruim acht op tien van de bevroegde klanten is tevreden over de duidelijkheid van welke informatie en documenten ze bij de aanvraag moeten indienen. Toch was een onduidelijkheid hierover in bijna de helft van de gevallen de oorzaak waarom de klant niet alle nodige informatie doorgaf.

De nodige info en documenten nog beter verduidelijken is belangrijk. Klanten wiens aanvraag werd goedgekeurd, maar die Fluvius eerst extra info vroegen, zijn significant meer ontevreden en geven lagere scores. Goed communiceren welke info nodig is bij de aanvraag, is dus van belang om de tevredenheid hoog te houden.



## Klantenvragen via het klantencontactcenter

In 2023 registreerden we 76 340 dossiers. Dit is een stijging van 58% ten opzichte van 2022.

De lange doorlooptijden van de verwerking van de premies is de boosdoener. Heel wat klanten belden met vragen over de premies, vooral na de bekendmaking dat de premie voor zonnepanelen niet meer van toepassing is in 2024. We konden hen geruststellen dat de datum van indienstelling bepalend is.



## Tarieven

Om ervoor te zorgen dat aardgas en elektriciteit vlot tot bij onze klanten geraken, staat Fluvius in voor het beheer van de energienetten. Dat beheer zit automatisch verrekend in de energiefactuur in de vorm van de netkosten.

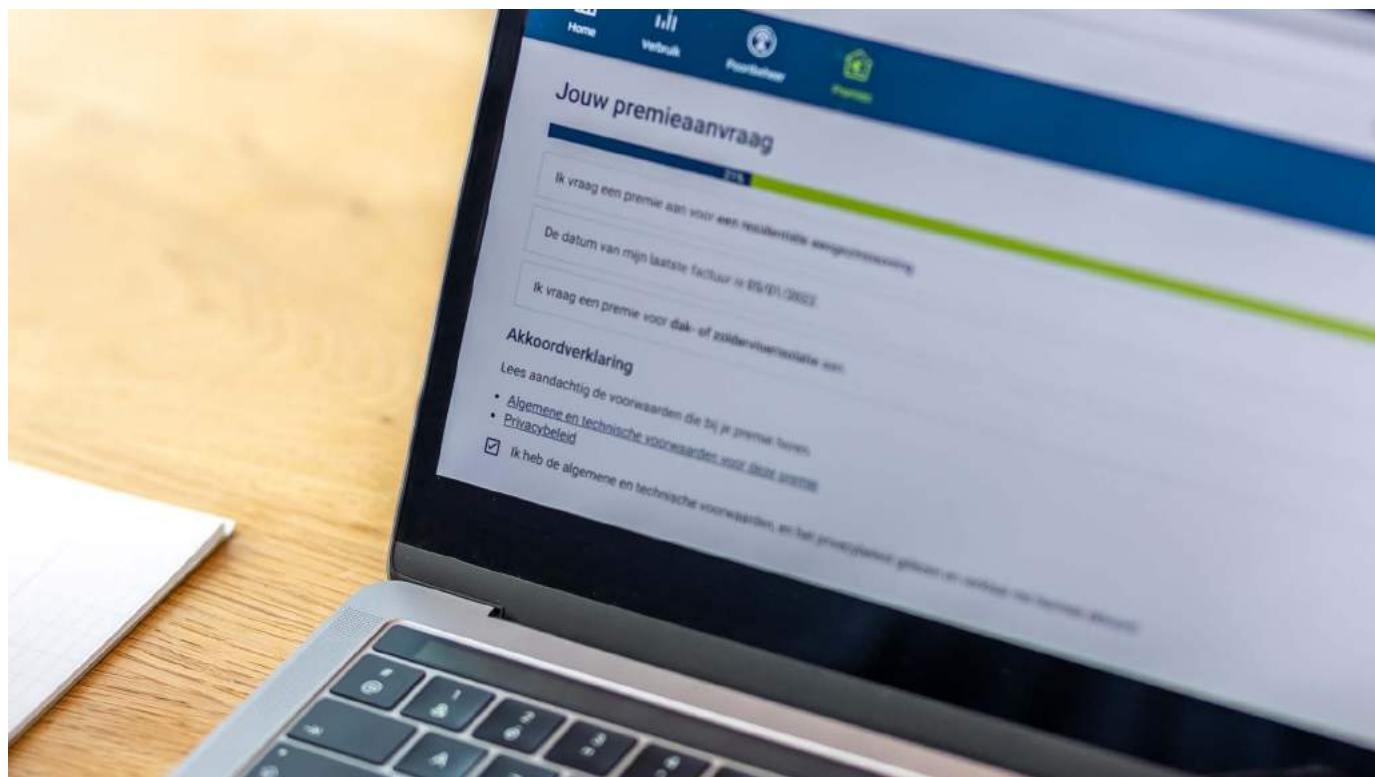
De transmissienetkosten en distributienetkosten voor elektriciteit worden samen aangerekend als netkosten. Hiermee betaalt de klant het gebruik van het net, zowel het gedeelte op hoogspanning, als het stuk op laagspanning. Voor aardgas betaalt de klant de transmissie- en distributiekosten wél nog apart:

- Het transmissienet- en vervoerstarief: de vergoeding voor de beheerders van het hoogspanningsnet voor elektriciteit, Elia, en het hogedruk-aardgasnet van Fluxys.
- Het distributienettarief: de vergoeding voor Fluvius, waarmee we de lokale netten aanleggen, onderhouden en beheren.

Sinds 1 januari 2023 wordt een stuk van de netkosten voor elektriciteit berekend op basis van hoeveel toestellen er tegelijkertijd gebruikt worden, en dus hoe zwaar ons net belast wordt. Dat heet het capaciteitstarief.

In 2023 ontvingen wij een beperkt aantal klachten hierover. We merken op dat klanten vooral nood hebben aan informatie over de aanrekening van de netkosten, en over de berekening ervan.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2022	2023	Evolutie	2022	2023	Evolutie
Distributienettarieven	103	149	45%	4	13	225%



## Klachten attitude

In 2023 hebben we 255 klachten ontvangen over attitude personeel, zowel voor eigen personeel als personeel van aannemers. Dit is een stijging met 76 klachten of 42% ten opzichte van 2022. Deze klachten worden altijd besproken met de betrokken dienst of aannemer, zodat de medewerker verder gecoacht en bijgestuurd kan worden.

In verhouding tot al onze activiteiten en klantencontacten is dit een uiterst laag aantal klachten.



# Klantgericht handelen

Fluvius trekt de kaart van klantgerichtheid. Klant centraal is één van onze Fluvius-waarden.

De verwachtingen van onze klanten zijn de afgelopen jaren toegenomen onder invloed van onder meer de vele technologische en digitale evoluties. Hierdoor zijn commerciële spelers een heel andere klantenervaring gaan bieden, die nu als minimum geldt voor alle bedrijven. Wensen we vandaag een goede klantentevredenheid te behalen, dan is 'Klant Centraal'-denken en inzetten op een positieve klantenervaring, een must.

Het is echter belangrijk te noteren dat alles start met een goede basis. Operationele excellentie is een absolute voorwaarde voor tevreden klanten.

Om dit te bereiken kunnen we niet (langer) inside-out denken, maar vertrekken we vanuit de leefwereld, behoeften en verwachtingen van de klant. We wensen operationele excellentie te bereiken over de end-to-end klantenreis.

Zo realiseren we een win-win voor zowel de klant als Fluvius.

## Klant Centraal - Onze servicebeloften

Bij Fluvius vertaalden we "Klant Centraal" door naar vier servicebeloften, die we voor al onze klanten toepassen.



### Elke medewerker staat voor je klaar

Als Fluvius-medewerkers zijn we allemaal een aanspreekpunt voor de klant. Een vriend, buur of familielid heeft een vraag? We begeleiden hem/haar naar de juiste info of het juiste kanaal.

### We kennen jou en je situatie

We leven ons in de situatie van de klant in. We tonen begrip en erkennen zijn/haar gevoelens. Heeft de klant al een hele zoektocht achter de rug om tot bij de juiste persoon te geraken? We proberen hem/haar dan de kortste weg aan te bieden naar een oplossing en voelen ons verantwoordelijk om de verwachting van die klant in te lossen.

### We geven je begrijpbare informatie

Niet elke klant heeft evenveel technische bagage. We geven hem/haar informatie in de taal die hij begrijpt.

### We geven je gepersoniseerd advies

We geven geen standaard antwoord als dat niet van toepassing is voor de klant, maar personaliseren de boodschap in functie van de situatie.

Elke collega en elk team werkt hieraan mee door zich in het dagelijkse werk klantgericht te gedragen en er als team praktisch mee aan de slag te gaan.

## Co-creatie met de klant

Als we onze diensten en onze producten verlenen, is het belangrijk om te weten wat onze klanten van ons verwachten en hoe ze ervaren wat we aanbieden. Om een duidelijk beeld te krijgen van de verwachtingen en noden van onze klanten, gaan we in dialoog met hen.

We doen dat via permanente feedbackloops bij ontwikkeling van nieuwe producten, tools, digitale toepassingen, en dergelijke.

- Kwaliteitsvolle klantenbevestigingen waarbij we de volledige klantenreis doorlopen. Hierbij worden zowel de positieve aspecten, als de hindernissen of struikelblokken tijdens de interacties met onze diensten in kaart gebracht.
- Open dialogen bij de start van nieuwe projecten om naast de businessbehoeften, ook de klantenbehoeften te kunnen opnemen in de verdere analyse van het project.
- Testen van nieuwe applicaties door onze klanten.
- Informatievoorziening op onze website afstemmen met onze klanten. Naar welke info zijn onze klanten op zoek en hoe wensen zij die aangeleverd te krijgen?

## Complimenten en suggesties

Klanten die een positieve ervaring met ons hadden en onze medewerkers daarvoor willen bedanken, kunnen via een knop op onze website hun complimenten met Fluvius delen.

De berichten worden altijd doorgestuurd naar de betrokken collega's.

Naast complimenten, sturen klanten ook suggesties om onze werking te optimaliseren. Deze suggesties bespreken we met de betrokken procesverantwoordelijken en proberen we zoveel mogelijk te integreren in de optimalisatie van onze processen.

In 2023 ontvingen we 267 complimenten en 98 suggesties. Hieronder nog een mooi beknopt overzicht. Deze berichten doen ons altijd glunderen!



"Ik wil jullie team van heden 7/11/2023 bedanken ,voor het efficiënte werk, beleefde en respectvolle omgang met mij en hun teamgenoten !! Puik werk !!

"Ernesta heeft mij goed geholpen met mijn vragen over de zonnepanelen-aanmelding en met de plaatsing van digitale meters. Het was een professioneel en aangenaam gesprek."

"Hartelijk dank voor snelle en efficiënte service, uitgevoerd met heel veel vriendelijkheid !

"Hartelijk dank aan de mevrouw die mij zo een klare en duidelijke uitleg gegeven heeft en het dossier in orde gemaakt heeft. Een dikke pluim voor haar vriendelijkheid . Top "

"Vandaag hebben werkmannen in de koude ons algemeen probleem opgelost in de straat en wil hun bedanken voor hun snelle oplossing!

Er is net een digitale meter geïnstalleerd. Bij klachten laten mensen zich steeds horen via sociale media e.a., als het goed gaat is dat normaal en zwijgt men.

Daarom doe ik het anders, onze installatie liep vlekkeloos, de persoon was communicatief en vriendelijk. We zijn dan ook zeer tevreden, zozeer dat we hebben gezocht waar we dit konden melden, hier hopelijk. Abraham was een voorbeeld van hoe het ook kan. Een techniek met een hart, harde werker en zeer net bovendien. Een aanbeveling.



## Enkele realisaties

### Prepaid-app

In onze rol als sociale leverancier, kunnen klanten vanaf eind mei '23 hun gegevens opvolgen en betalingen doen via Mijn Fluvius. Dit is een eerste stap naar een persoonlijke klantzone voor de klant van Fluvius als sociale leverancier. Voor klanten die zich niet kunnen registreren, is er ook een oplossing: Prepaid Basic. Daarnaast lanceerde Fluvius ook een Fluvius Prepaid-app waarin de klant ook het saldo kan raadplegen en betalingen kan uitvoeren.

Afhankelijk van de applicatie zijn de mogelijkheden verschillend:

#### Registratie via eID of itsme

Toegang tot:

- saldo;
- betaling uitvoeren;
- verbruik in euro en kWh;
- eventuele schuld;
- instellingen aanpassen.

#### Inloggen met persoonlijke Prepaid-code en postcode

Toegang tot:

- saldo;
  - betaling uitvoeren.
- Voor klanten die zich niet kunnen/willen registreren.



#### Inloggen met persoonlijke Prepaid-code en postcode

Toegang tot:

- saldo;
  - betaling uitvoeren;
- Eenvoudig via app & klant blijft ingelogd.

### Energiefitsessies

Al enkele jaren organiseert Fluvius gratis Energiefitsessies om klanten goed te informeren over de aanpak van een BENOvatie-project.

Tijdens deze sessie staan onze experts de klanten bij met raad en daad om de BENOvatie goed aan te pakken en een antwoord te bieden op vragen waarmee ze worstelen. Welke ingrepen doe je eerst? Hoe kies je de juiste aannemer? Op welke termijn kan je je investering terugverdienen? En hoe maak je maximaal gebruik van premies?

De onderwerpen zijn heel divers, gaande van dakisolatie en ventilatie, over warmtepompen tot zonnepanelen.

In 2023 werd een nieuwe sessie gelanceerd over de Energietransitie.

In deze sessie gaan we dieper in op de digitale meter, het capaciteitstarief en energiedelen. Onze klanten krijgen een klare kijk op wat de toekomst op vlak van energie in petto heeft.

Het voorbije jaar organiseerden wij 72 energiefitsessies en mochten wij 1 559 deelnemers ontvangen.

We maakten de klanten dit jaar extra attent op het bestaan van deze energiefitsessies via een digitale campagne.

## Continue optimalisatie website

Onze klanten willen proactief en transparant geïnformeerd worden via onze diverse kanalen. In onze sociale media, advertenties en klantencommunicatie verwijzen wij altijd naar de Fluvius-website waarop we meer informatie aanbieden over onze diensten en producten in een klare en heldere taal.

Op onze contactpagina vermelden wij de meest gestelde klantenvragen met antwoord. Zo spelen we in op de aspecten die actueel leven binnen het energielandschap.

We verwerven de klantenbehoeften via klantenbevestigingen over onze producten en diensten om te weten welke informatie onze klanten effectief zoeken. Daarnaast analyseren we onze website via Google Analytics en Hotjar.

Op basis van deze analyses hebben wij volgende aanpassingen doorgevoerd:

- EAN-checker voor geblokkeerde toegangspunten;
- Webpagina over energiedelen;
- Optimalisatie van de informatie over de digitale meter in nieuwe brochures en handleidingen;
- Blogs met tips en tricks om meer inzichten te krijgen op je verbruik via het portaal Mijn Fluvius;
- Meldingskanaal voor niet-communicerende digitale meters en webpagina over de mogelijkheid van een digitale meter met kabel en externe antenne;
- Melding van de reële doorlooptijd voor de verwerking van de meldingsdossiers voor lokale productie.

Ons gepersonaliseerd klantenportaal Mijn Fluvius wordt continu bijgestuurd om klanten meer selfservice en een zicht op hun interacties met ons te bieden.

De functionaliteit 'Groene Stroom' is geoptimaliseerd door bijvoorbeeld toevoeging van de lijst met homologeerde materialen C10/26 van Synergrid om tyfouten en niet-ontvankelijke dossiers te vermijden. We mikken hier op 'first time right'.

We hebben de applicatie 'Netkosten' uitgebreid met een detailweergave van enkele nieuwe tariefelementen zoals kwartier-, maand- en facturatiepieken, die het capaciteitstarief met zich meebracht.

De nieuwe functionaliteit 'Aansluitingen' biedt de klant de mogelijkheid om via Mijn Fluvius meter- of aansluitingswerken aan te vragen. De klant wordt begeleid bij de aanvraag en heeft een zicht op de status van zijn of haar dossier.



## Phishing

Meer en meer klanten worden benaderd door fraudeurs in naam van Fluvius, zowel via e-mail, sms, Whatsapp, als in real life.

Intern volgen wij alle meldingen nauwgezet op om na te gaan hoe we dit verder kunnen voorkomen. We stellen klanten gerust en begeleiden hen via tips en tricks.

Op onze website hebben wij een pagina voorzien met info en filmpjes over de valse e-mails, sms'en, whatsapp-berichten, en maken we duidelijk hoe je een Fluvius-medewerker herkent. Via een digitale campagne maakten we de klanten ook attent op de gevaren van phishing.



**Tips tegen criminelen**

**E-mail**  
Heb je een vreemde e-mail in naam van Fluvius ontvangen?  
[Lees meer](#)

**Sms of Whatsapp-bericht**  
Kreeg je een valse sms of Whatsapp-bericht?  
[Lees meer](#)

**Fluvius-medewerker**  
Twijfel je of de persoon die aanbelt voor Fluvius werkt?  
[Lees meer](#)

# Focuspunten 2024

In 2024 leggen we onze focus verder op de facilitering van de energietransitie en de klimaatadaptatie. Daarnaast werken we aan klantgerichte processen waarbij we gericht en transparant communiceren en introduceren we een nieuw klachtenproces.



## Netwerken voor morgen

Een klimaat neutrale samenleving. Dat is het doel dat Europa in 2050 wil bereiken. De energietransitie is daarom in volle gang en slimme, zuinige en groene energie speelt daarbij een cruciale rol. Fluvius werkt hier met veel overgave aan mee.

Om de klimaatopwarming tegen te gaan, moeten we tegen 2050 afstappen van fossiele brandstoffen zoals stookolie of aardgas. Die energietransitie zal vooral veel druk leggen op onze elektriciteitsnetten, die almaar meer warmtepompen, elektrische voertuigen en zonnepanelen moeten aankunnen. Daar zijn de komende jaren heel wat netversterkingen voor nodig, ook in het laagspanningsnetwerk dat loopt tot bij elke woning in Vlaanderen. Liefst 40% van die laagspanningsnetten moet de komende tien jaar een upgrade krijgen. Om de energietransitie vlot te laten verlopen zijn de distributienetten voor elektriciteit van essentieel belang. Het zijn de levensaders die comfortabel leven, werken én ondernemen mogelijk maken.

Fluvius heeft dus een sleutelrol te vervullen in de energietransitie en klimaatadaptatie: het klaarmaken van de “netwerken voor morgen”. Om dat te realiseren, voorzien we in de komende jaren vier miljard extra aan investeringen.

Naast een versterking van het elektriciteitsnet en meer cabines, zetten we ook in op digitalisatie en data. Want hoe beter we weten waar en wanneer er veel vraag is naar energie, hoe gericht we kunnen investeren in onze netten. De digitale meter is daarbij een cruciale tool: tegen het einde van het jaar trachten we 80% van de Vlamingen te voorzien van een digitale meter. We kijken ook al naar overmorgen en de verduurzaming van onze netten, door na te denken over innovatieve toepassingen, zoals de recuperatie van lokale restwarmte door middel van warmtenetten, de anticipatie op klimaatveranderingen met droogte- en hemelwaterplannen, en het gebruik van alternatieve, groene gassen te onderzoeken.

Fluvius doet dit alles natuurlijk niet alleen. De netwerken klaarstomen voor morgen, dat doen we vooral samen. Die samenwerking is een expliciete doelstelling voor de komende jaren, om zoveel mogelijk in synergie en in dialoog te gaan met onze stakeholders en partners. De energietransitie tijdig realiseren, is immers een uitdaging voor heel Vlaanderen.

Tijdens de weg naar morgen blijft het van cruciaal belang dat we onze klanten proactief en tijdig informeren over onze investeringen en over de hinder die deze werken met zich zullen meebrengen. Daarnaast moeten we inzetten op verdere sensibilisering over duurzaamheid en welke rol de klant in de energietransitie zal en kan spelen.



## Sensibilisering verbruiksgedrag

Het klachtenbeeld van 2023 vertoont opnieuw een grote stijging van klachten in het domein 'marktoeraties'. Hierbij merken we op dat klanten bij de ontvangst van hun jaarlijkse energiefactuur de geregistreeerde verbruiken en de werking van de meter in twijfel trekken.

Na analyse en toelichting ervan aan de klanten hebben zij een duidelijk beeld van hun verbruiksgedrag, en van de impact op de wijzigingen in hun binneninstallatie, zoals de plaatsing van bijvoorbeeld warmtepompen, laadpalen, en/of zwembad. Om hierop in te spelen is het aangeraden om een sensibiliseringscampagne op te starten zodat onze klanten inzicht verwerven in hun eigen energieverbruik en de impact bij wijziging van een binneninstallatie. Een simulatietool kan hier ook een oplossing bieden.

Samen met onze interne dienst 'Partners en Intermediaires' kunnen we de installateurs inzetten om klanten meer wegwijs te maken in de opvolging en interpretatie van verbruiken.

## Klantgerichte processen

Heel wat trends in onze samenleving maken dat we niet meer enkel vanuit onze processen kunnen denken, maar dat we het best altijd vanuit het gezichtspunt van de klant vertrekken. Fluvius wil aan de slag gaan met deze trends en realiseren dat iedere medewerker tegen 2026 klant centraal denkt en handelt.

Concreet levert dat drie doelstellingen op.

- Elke medewerker handelt klantgericht bij de uitvoering van de dagelijkse activiteiten.
- We monitoren en verbeteren al onze producten en processen continu in functie van de behoeften van onze klanten.

- Nieuwe initiatieven starten direct vanuit de bril van, en bij voorkeur samen met de klant.

Deze aanpak willen we verder garanderen in de continue optimalisatie van onze producten of diensten en bij de start van nieuwe projecten.

Samen met de klant brengen we de klantenbehoeftes in kaart en nemen dit intern verder op ter implementatie.



## Gerichte en transparante communicatie

Uit de klantentevredenheidsmeting halen we een blijvend aandachtspunt, nl. communicatie. Klanten wensen proactief, duidelijk, tussentijds en gericht op de hoogte gebracht worden van elke interactie met Fluvius. Dit in een heldere en duidelijke taal.

Klanten die correct en transparant geïnformeerd zijn, blijven niet in het ongewisse en zullen minder contact opnemen met ons klantencontactcenter of een klacht registreren.

In 2024 wensen wij onder andere een gerichtere communicatie-aanpak voor de volgende klanten-scenario's:

### Termijn van netuitbreidingen niet haalbaar

Wanneer klanten hun installatie wensen aan te passen naar een hoger vermogen waarbij een netverzwaring nodig is, is de huidige termijn van 90 werkdagen niet altijd haalbaar. In de offerte wordt standaard verwezen naar deze doorlooptijd, maar wanneer er niet voldoende aannemers-capaciteit is of wanneer de werken later zullen uitgevoerd worden in synergie, moeten de klanten hierover tijdig en proactief verwittigd worden.

Eind 2023 ontvingen we enkele dossiers waarbij de klant de premie voor zonnepanelen misloopt omdat de werken niet tijdig uitgevoerd werden. Wij vergoeden deze klanten voor hun geleden financieel verlies.

We streven naar een uniforme en transparante aanpak om deze scenario's te vermijden.

### Werfcommunicatie

In 2024 starten we met een project 'Proactieve werfcommunicatie' waarbij we de aankondiging en het verloop van onze investeringswerken ter voorbereiding van onze 'Netwerken voor morgen' willen optimaliseren. De investeringen in onze netten zullen immers meer hinder teweegbrengen voor onze klanten.

### Afspraken voor plaatsing digitale meter

We ontvangen te veel klachten waarbij de klant niet geïnformeerd wordt wanneer een afspraak niet kan doorgaan of verplaatst wordt. Wanneer we de klanten niet proactief informeren en de klant dient hiervoor een klacht in, dan voorzien wij een vergoeding in het kader van niet-kwalitatieve dienstverlening. Dit is echter een reactieve actie, die we moeten ombuigen naar een proactieve aanpak om dit in de toekomst te voorkomen en/of enigszins te beperken.

### Weigering digitale meter

Klanten die toch nog een digitale meter weigeren, ontvangen een 'last call' brief. Deze brief wordt aangetekend opgestuurd met de oproep om ons te contacteren voor een afspraak voor de plaatsing van een digitale meter. Indien de klant deze negeert, start de gerechtelijke procedure bij onze juridische dienst.

We ervaren dat een aantal klanten deze brieven onterecht ontvangen en niet weigerachtig staan tegenover de digitale meter. De processen hierover moeten herbekeken worden.

Wij raden ook aan om de inhoud en de opmaak van de 'last call' brief te analyseren, omdat die vrij bedreigend overkomt bij de klanten.

## Redesign klachtenbeheer

Klachtenbeheer vormt een belangrijke bron van klanteninzichten die we vertalen in aanbevelingen binnen de organisatie om onze processen performanter en klantgerichter te organiseren.

Bij Fluvius streven we naar een hogere klantentevredenheid en klantenbinding door het klachtenbehandelingsproces klantgerichter te maken. Het doel is niet alleen proactief handelen om klachten te vermijden, maar ook een klantgerichte aanpak van een klacht te realiseren. Zo kunnen we de negatieve ervaring voor de klant ombuigen naar een tevreden klant.

Dit betekent dat we 'klant centraal' verder willen verankeren in de klachtenbehandeling en in het DNA van elke klachtenbehandelaar om op deze manier de klantentevredenheid te verhogen, het aantal klachten te verminderen en onze werking efficiënter en effectiever te maken.

We wensen het huidige proces van klachtenbehandeling te optimaliseren tot een gebruiksvriendelijk en klantgericht proces met effectieve communicatie tussen beide partijen. Dit resulteert in een optimale ervaring, zowel voor onze klant, als voor onze medewerker.

In 2024 starten wij een piloot in het domein 'marktoperaties'. Na de oplevering van de business case, zullen we de nieuwe aanpak verder integreren bij Fluvius met als doel een performant en klantgericht klachtenbeheer.



## Evaluatie Klachtenmanagement 2023

### Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Klachten externe klanten .....	3
2.1	Evolutie .....	3
2.2	Oorzaakanalyse .....	6
2.2.1	Facturatie .....	7
2.2.2	Technisch probleem .....	8
2.2.3	CCC .....	9
3	Klachten interne klanten.....	9
4	Kwaliteitsmeldingen.....	9
5	Communicatiekanalen voor een melding / klacht .....	11
6	Doorlooptijden klachten .....	11
7	Externe rapportering.....	12
7.1	VMM .....	12
7.2	WaterRegulator.....	12
7.2.1	Verhouding 2 <sup>e</sup> t.o.v. 1 <sup>e</sup> lijnklachten .....	12
7.2.2	% klachten behandeld binnen wettelijke termijn .....	13
7.2.3	Aantal 1e lijnklachten per jaar per 1000 klanten.....	13
7.2.4	Doorlooptijden .....	14
8	Verbeterpunten / beheermaatregelen .....	14
8.1	Nieuwe verbeterpunten.....	14
8.2	Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten .....	14
9	Besluit.....	15
9.1	Klachten .....	15
9.2	(Kwaliteits)meldingen .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
10	Gouden regels voor excellent klachtenmanagement .....	16

## 1 Inleiding

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een ticket 'klantencontact', een ticket 'melding waterkwaliteit' en een ticket 'klacht'. De volgende definities worden gehanteerd om het onderscheid te maken:

- **Melding:** als de klant voor de eerste maal een probleem meldt dan wordt dit als een melding beschouwd. Een opmerking van de klant, geuit met een zekere vorm van ongenoegen, wordt eveneens genoteerd als een 'melding'. Het betreft dan een eerste contactname van de klant met Pidpa waarbij de klant ontevreden is over een (al dan niet) geleverde prestatie of dienst van Pidpa. Er wordt een ticket 'klantencontact' aangemaakt. Indien er een interventie ter plaatse nodig is dan wordt er eveneens een order in SAP aangemaakt door de medewerker die de melding ontvangt. Het ordernr. wordt dan genoteerd in het ticket.
- **Melding kwaliteitsprobleem:** een kwaliteitsprobleem (vb. bruin water, smaak, geur, deeltjes, diertjes, lucht, ...) wordt geregistreerd als ticket 'melding waterkwaliteit', zelfs als er geen ongenoegen is.
- **Klacht:** 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 ticket 'klacht' geregistreerd. Elke manifeste uiting (expliciete wens) van een klant om een 'klacht' te formuleren wordt eveneens als een ticket 'klacht' genoteerd.

### Voorbeelden:

Een eerste melding van ...zijn **meldingen**.

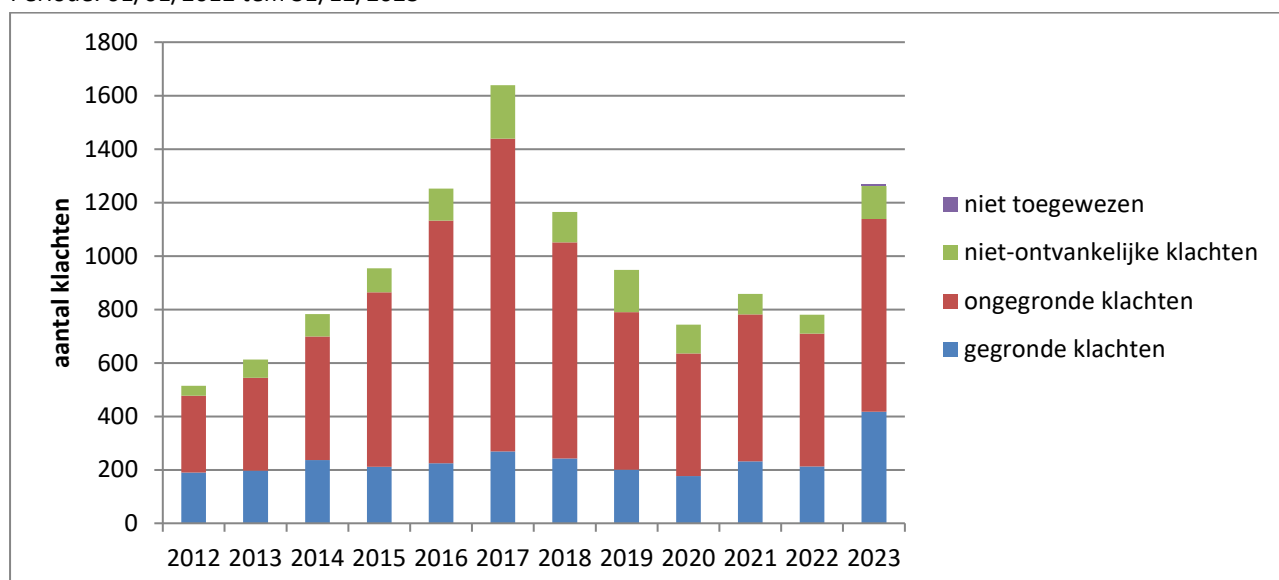
- een defect aan het wegdek na werken door Pidpa of onderaannemer
- verkeerde spelling van een naam
- facturen niet ontvangen, onvolledige afdruk van facturen
- betwisting factuur / verbruik
- stilstaande watermeter, bevroren watermeter
- technische problemen (zonder water, lek in huis, lek buiten huis, druk, ...)
- schade veroorzaakt aan derden
- controle meerloopstuk
- laattijdige melding van een verhuis
- ....

Een 2<sup>e</sup> melding van foutieve gegevens die niet gecorrigeerd zijn, een 2<sup>e</sup> melding van een zelfde kwaliteitsprobleem, enz... binnen een periode van één jaar na de registratie van de 1<sup>e</sup> melding zijn **klachten**.

## 2 Klachten externe klanten

### 2.1 Evolutie

Periode: 01/01/2012 tem 31/12/2023



- # niet-ontvankelijke klachten is gestegen t.o.v. 2022 (+54)
- # ontvankelijk gegronde klachten is gestegen t.o.v. 2022 (+205)
- # ontvankelijk ongegronde klachten is gestegen t.o.v. 2022 (+223)
- # niet toegewezen klachten: 7.

	Niet-ontvankelijk aantal (%)	Ontvankelijk gegrond aantal (%)	Ontvankelijk ongegronde aantal (%)	Niet toegewezen aantal/%	Totaal
Drinkwater	120 (10%)	356 (29.8%)	711 (59.5%)	7 (0.6%)	<b>1194</b>
Openbaar saneringsnetwerk	4 (5.3%)	62 (82.6%)	9 (12%)	-	<b>75</b>
<b>Totaal</b>	<b>124 (9.8%)</b>	<b>418 (32.9%)</b>	<b>720 (56.7%)</b>	<b>7 (0.6%)</b>	<b>1269</b>



De evolutie van het aantal klachten in 2023 t.o.v. de vorige jaren is in de onderstaande tabel samengevat.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Drinkwater</b>						
# ontv. gegronde klachten	200	163	131	193	165	356
# ontv. ongegronde klachten	797	572	441	528	488	711
# niet-ontvankelijke klachten	112	155	106	71	70	120
# niet-gedefinieerde klachten	0	0	1	0	0	7
Top 5	Facturatie Betalingen Overname Technisch probleem Klantgerichtheid	Facturatie Betalingen Overname Technisch probleem Klantgerichtheid	Facturatie Betalingen Technisch probleem Overname Klantgerichtheid	Facturatie Betalingen Technisch probleem Overname Klantgerichtheid	Facturatie Betalingen Technisch probleem Overname Klantgerichtheid	Facturatie CCC (vnl. overnames) Betalingenverwerking Technische problemen Klantgerichtheid
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	94.9	80.2	94.4	94.7	89.5	78.9
<b>Openbaar saneringsnetwerk</b>						
# ontv. gegronde klachten	43	38	46	39	48	62
# ontv. ongegronde klachten	11	17	16	22	9	9
# niet-ontvankelijke klachten	2	3	2	5	0	4
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	96.4	98.3	85.9	92.4	94.7	94.7

Het % gegronde en % ongegronde klachten per categorie (2023) is weergegeven in onderstaande tabel.

Rijlabels	Niet ontvankelijk	Niet toegewezen	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal	% gegronde klachten	% ongegronde klachten
Algemeen	10		16	12	38	42%	58%
Betalingsverwerking	13	1	19	127	160	12%	88%
CCC	5		32	143	180	18%	82%
Debiteuren	1		2	4	7	29%	71%
Facturatie	25		39	339	403	10%	90%
Juridische zaken	1				1		
Klantgerichtheid	10	1	88	23	122	72%	28%
Operaties	25		80	22	127	63%	37%
Services	14		15	12	41	37%	63%
Technische problemen	20	5	127	38	190	67%	33%
<b>Eindtotaal</b>	<b>124</b>	<b>7</b>	<b>418</b>	<b>720</b>	<b>1269</b>		

Er wordt dus veel tijd gespendeerd aan ongegronde klachten over o.a. betalingsverwerking, facturatie en CCC (voornamelijk overnames).

Het aantal klachten is hieronder meer in detail weergegeven (de top 5 is in het rood gemarkeerd).

Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels				Eindtotaal
Rijlabels	Niet ontvankelijk	Niet toegewezen	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
<b>Algemeen</b>					
Calamiteiten	1				1
Contact over case	2		4	8	14
Niet voor Pidpa	2				2
Privacy				1	1
Varia	3		11	1	15
Vraag faxnr./BTWnr./bankrek.nr.	1				1
Vraag voor collega	1		1	2	4
<b>Totaal Algemeen</b>	<b>10</b>		<b>16</b>	<b>12</b>	<b>38</b>
<b>Betalingsverwerking</b>					
Betalingen	12	1	19	114	146
Betopvolg	1				1
Domiciliëring				6	6
Incasso				7	7
<b>Totaal Betalingsverwerking</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>127</b>	<b>160</b>
<b>CCC</b>					
Overname - aanvraag	3		15	106	124
Overname - invoer	1		9	18	28
Overname - rechtzetting	1		2	10	13
Regularisatie - aanvraag				1	1
Regularisatie - invoer				1	1
Wijziging klantgegevens			6	7	13
<b>Totaal CCC</b>	<b>5</b>		<b>32</b>	<b>143</b>	<b>180</b>
<b>Debiteuren</b>					
Afbetalingsplan	1		2	3	6
Heraansluiting - na afsluitopdracht				1	1
<b>Totaal Debiteuren</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
<b>Facturatie</b>					
Compensatie				7	7
Duplicaat				2	2
E-facturatie (e-mail met PDF)				1	1
Hoog verbruik/min. schikking lek	3			24	27
Meterstand			7	68	75
Private waterwinning	1			7	8
SD-factuur			3	4	7
Sociaal tarief	1			11	12
Tarief	6		3	16	25
Tussentijdse factuur	1		4	35	40
Verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur	13		18	150	181
Verzending			4	14	18
<b>Totaal Facturatie</b>	<b>25</b>		<b>39</b>	<b>339</b>	<b>403</b>
<b>Juridische zaken</b>					
Advocaat	1				1
<b>Totaal Juridische zaken</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
<b>Klantgerichtheid</b>					
Bereikbaarheid	1		12	6	19
Communicatie	5	1	69	4	79
Medewerker	3		5	7	15
Website	1		2	6	9
<b>Totaal Klantgerichtheid</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>88</b>	<b>23</b>	<b>122</b>
<b>Operaties</b>					
Drinkwateraansluiting nieuw	5		30	3	38
Drinkwateraansluiting uitname	2		5	2	9
Drinkwateraansluiting wijziging			5		5
Onderhoud			2		2
RIO Afkoppelingsprojecten			10	1	11
RIO IBA/TZI				1	1
RIO Nieuwe aansluiting	1		7	2	10
RIO Verkavelingen				1	1
Schadegeval	6		10	5	21
Waterkwaliteit	11		11	7	29
<b>Totaal Operaties</b>	<b>25</b>		<b>80</b>	<b>22</b>	<b>127</b>
<b>Services</b>					
Aquamobiel				1	1
Digitale meter	12		5	2	19
Keuringen drinkwater			3	3	6
Keuringen RIO			2	1	3
Tekortkomingen binneninstallatie	1			2	3
Watermeter	1		4	2	7
Werkopdracht			1	1	2
<b>Totaal Services</b>	<b>14</b>		<b>15</b>	<b>12</b>	<b>41</b>
<b>Technische problemen</b>					
Druk	3	4	14	9	30
Hoofdkraan		1	1	5	7
Lek	5		14	12	31
Riolering	3		45	4	52
Varia	3		24	1	28
Verzakking op straat			10		10
Watermeter			1	1	2
Zonder water	6		18	6	30
<b>Totaal Technische problemen</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>127</b>	<b>38</b>	<b>190</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>124</b>	<b>7</b>	<b>418</b>	<b>720</b>	<b>1269</b>

812 van de 1269 klachten (= 64%) werden aangemaakt omdat de klant zijn probleem na de 1<sup>e</sup> melding niet (volledig) opgelost was. In 36% van de gevallen wenst de klant onmiddellijk een klacht te formuleren.



## 2.2 Oorzaakanalyse

De oorzaak van een klacht wordt steeds genoteerd in een ticket 'klacht' (= verplicht in te vullen veld). De klachtenbehandelaar kiest bij het in te vullen veld 'oorzaak' uit:

Oorzaak:	
Categorie:	Pidpa: fout in service of product Pidpa: procesflow
ingerekend:	Medewerker: procedure niet gevolgd Klant: fout van klant
ent in DM:	Klant: onrealistische verwachtingen Niet voor Pidpa Reeds dezelfde klacht ontvangen

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat:

- 4.7% te wijten is aan een fout van de klant (bv. betaling niet tijdig uitgevoerd, overname niet tijdig in orde gebracht, ...)
- 51.9% te wijten is aan onrealistische verwachtingen van de klant
- **4.3% te wijten is aan een medewerker die de procedure niet heeft gevolgd**
- **28.1% te wijten is aan een fout in onze service/product** (bv. vraag van klant wel genoteerd maar nadien niet de nodige actie ondernomen, bedrag tussentijdse factuur niet aangepast, schrijfwijze naam niet aangepast, ...)
- 2.4% niet voor Pidpa is
- 0.6% te wijten is aan onze procesflow (onze manier van werken door o.a. wetgeving, AWVR, ...)
- 7.3% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen'

Rijlabels	Klant: fout van klant	Klant: onrealistische verwachtingen	Medewerker: procedure niet gevolgd	Niet toegewezen	Niet voor Pidpa	Pidpa: fout in service of product	Pidpa: procesflow	Reeds dezelfde klacht ontvangen	Eindtotaal
Algemeen	1	11	1		6	14	1	4	38
Betalingsverwerking	19	108	5	1	1	14		12	160
CCC	11	132	12			20		5	180
Debiteuren	2	2	1			1		1	7
Facturatie	13	325	13		1	26	1	24	403
Juridische zaken								1	1
Klantgerichtheid		23	16	1	2	71	1	8	122
Operaties	5	17	1		8	77	2	17	127
Services	2	10	6		2	8	1	12	41
Technische problemen	7	31		5	11	125	2	9	190
<b>Eindtotaal</b>	<b>60</b>	<b>659</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>31</b>	<b>356</b>	<b>8</b>	<b>93</b>	<b>1269</b>
	4,7%	51,9%	4,3%	0,6%	2,4%	28,1%	0,6%	7,3%	100,0%

In 2022 waren de resultaten als volgt (↓ of ↑: evolutie t.o.v. 2021)

- 4.4% te wijten is aan een fout van de klant (↓)
- 59.6% te wijten is aan onrealistische verwachtingen van de klant (↑)
- **7.6% te wijten is aan een medewerker die de procedure niet heeft gevolgd (↑)**
- **17.9% te wijten is aan een fout in onze service/product (↓)**
- 0.8% niet voor Pidpa is (↓)
- 1.5% te wijten is aan onze procesflow (↑)
- 8.2% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen' (↑)

Voor de top 3 van klachten (facturatie, technisch probleem en CCC) in 2023 werd een diepere analyse uitgevoerd.

### 2.2.1 Facturatie

Categorie level 1		Facturatie			
Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels				
Rijlabels	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal	
<b>Compensatie</b>				<b>7</b>	<b>7</b>
Algemeen				2	2
Omzetten naar sociaal tarief				1	1
Uitbetaling				4	4
<b>Duplicaat</b>				<b>2</b>	<b>2</b>
Niet toegewezen				2	2
<b>E-facturatie (e-mail met PDF)</b>				<b>1</b>	<b>1</b>
Info				1	1
<b>Hoog verbruik/min. schikking lek</b>	<b>3</b>			<b>24</b>	<b>27</b>
Algemeen	1			2	3
Gunsttarief	1			17	18
Lek	1			4	5
Nazicht verbruik				1	1
<b>Meterstand</b>		<b>7</b>		<b>68</b>	<b>75</b>
Hoe aflezen		1		6	7
Melding eigen opname		2		19	21
Melding verbeterde opname		1		16	17
Schatting		1		26	27
Varia		2		1	3
<b>Private waterwinning</b>	<b>1</b>			<b>7</b>	<b>8</b>
Forfait/verbruik				6	6
Vraag info				1	1
Vrijstelling	1				1
<b>SD-factuur</b>		<b>3</b>		<b>4</b>	<b>7</b>
Annulatie verplaatsingskost				2	2
Rechtzetting		3		2	5
<b>Sociaal tarief</b>	<b>1</b>			<b>11</b>	<b>12</b>
Algemeen	1			6	7
Attest				2	2
Omzetten naar compensatie				1	1
Overzetten nieuw adres				2	2
<b>Tarief</b>	<b>6</b>	<b>3</b>		<b>16</b>	<b>25</b>
Aanmaankost/incassokost				1	1
Activeringskost	2	1		1	4
Algemeen				1	1
Bevroren/stilstaande watermeter				1	1
Drinkwateraansluiting				1	1
Gem./Bovengem. San.bijdrage	4			8	12
Keuring		2		1	3
Verkaveling				1	1
Verplaatsingskost				1	1
<b>Tussentijdse factuur</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>35</b>	<b>40</b>
Algemeen		1		11	12
Bedrag wijzigen	1	2		18	21
Cyclus wijzigen		1		4	5
Periode				2	2
<b>Verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur</b>	<b>13</b>	<b>18</b>		<b>150</b>	<b>181</b>
Aantal gedomicilieerden				16	16
Balk statistiek				1	1
Basistarief	1			1	2
Capaciteitsvergoeding				3	3
Comforttarief	2	1		4	7
GV-heffingsplichtige				1	1
Periode	3			18	21
Vastrecht				3	3
Verbruik	7	17		103	127
<b>Verzending</b>		<b>4</b>		<b>14</b>	<b>18</b>
E-factuur niet ontvangen		2		2	4
Geen factuur ontvangen		2		12	14
<b>Eindtotaal</b>	<b>25</b>	<b>39</b>		<b>339</b>	<b>403</b>

### Top 3 in de categorie 'facturatie':

- 1) verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur: klant gaat niet akkoord met verbruik (181/403 = 44.9%)
- 2) meterstand (75/403 = 18.6%)
- 3) tussentijdse factuur (40/403 = 9.9%)

In 2022 werden er 261 klachten voor de categorie 'facturatie' geregistreerd. In 2023 werden er dus 142 klachten meer geregistreerd.

### 2.2.2 Technisch probleem

Aantal klachten omtrent technisch probleem is het hoogste in de categorie riolering (=52), lek (=31), druk (=30) en zonder water (=30).

Categorie level 1		Technische problemen				
Aantal van Ticket-ID Rijlabels	Kolomlabels	Niet ontvankelijk	Niet toegewezen	Ontvankelijk geground	Ontvankelijk ongeground	Eindtotaal
<b>Druk</b>		3	4	14	9	30
Te veel druk		1			1	2
Te weinig druk		2	4	14	8	28
<b>Hoofdkraan</b>			1	1	5	7
Herstellen			1	1	5	7
<b>Lek</b>		5		14	12	31
Binnen aan binnenleiding				1		1
Binnen aan de eigen aansluiting		1			1	3
Binnen aan hoofdkraan		1			2	5
Binnen aan watermeter					8	9
Buiten aan de eigen aansluiting		3				4
Buiten op straat				3		5
Lek schedebuis of muurdoorgang				3	1	4
<b>Riolering</b>		3		45	4	52
Gracht		2		14	2	18
Huisaansluiting		1		7	2	10
Kolk				5		5
Riolering				19		19
<b>Varia</b>		3		24	1	28
Niet toegewezen		3		24	1	28
<b>Verzakking op straat</b>				10		10
Niet toegewezen				10		10
<b>Watermeter</b>				1		2
Bevroren					1	1
Stilstaan				1		1
<b>Zonder water</b>		6		18	6	30
Niet verwittigd		5		17	5	27
Verwittigd		1		1	1	3
<b>Eindtotaal</b>		20	5	127	38	190

In 2022 werden er 126 klachten voor de categorie 'technisch probleem' geregistreerd. Er werden in 2023 dus 64 klachten meer geregistreerd.

### 2.2.3 CCC

Aantal klachten omtrent CCC is het hoogst in de categorie 'overname-aanvraag (=124).

Categorie level 1		CCC			
Aantal van Ticket-ID		Kolomlabels			
Rijlabels		Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
<b>Overname - aanvraag</b>		3	15	106	124
Check verhuis ok/nok		3	14	104	121
Formulieren				2	2
Plaatsbezoek			1		1
<b>Overname - invoer</b>		1	9	18	28
Inhuis obv Rijksregister				2	2
Invoer digi overname/opzeg			1		1
Invoer overname		1	8	15	24
Verschil overnamedatum				1	1
<b>Overname - rechtzetting</b>		1	2	10	13
Annulatie				3	3
Fout Pidpa			2	2	4
Meterstand/overnamedatum		1		5	6
<b>Regularisatie - aanvraag</b>				1	1
Echtscheiding/overlijden				1	1
<b>Regularisatie - invoer</b>				1	1
Na overlijden obv gemeentelijst				1	1
<b>Wijziging klantgegevens</b>			6	7	13
E-mailadres/Telefoonnummer			1		1
Schrijffout klantnaam			2		2
Straatnaam/huisnr			2	6	8
Toev./verw. afw. Fact.ontv en aanm.ontv			1	1	2
<b>Eindtotaal</b>		5	32	143	180

In 2022 bestond er geen categorie 'CCC', waardoor er geen vergelijking mogelijk is. Er werden in 2022 wel 36 klachten geregistreerd over Overnames / Aanvraag/Check verhuis OK/NOK. In 2023 werden er dus 85 klachten meer geregistreerd over 'overname - aanvraag- check verhuis ok/nok'.

## 3 Klachten interne klanten

In 2023 werden er 3 interne klachten genoteerd. Deze klachten werden conform [docnr. 547367](#) verder behandeld.

## 4 Kwaliteitsmeldingen

Er werden 644 gegronde en 2 ongegronde kwaliteitsmeldingen geregistreerd in 2023. 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:

Rijlabels	Geground	Ongegrond	Eindtotaal	%
Bruin water	216		216	33%
Geur/smaak	146	1	147	23%
Lucht/deeltjes/organismen	100		100	15%
Watersamenstelling/Analyse	80	1	81	13%
Varia	79		79	12%
Waterhardheid	17		17	3%
Ziekteverschijnselen	6		6	1%
<b>Eindtotaal</b>	<b>644</b>	<b>2</b>	<b>646</b>	<b>100%</b>

Het aantal meldingen per gemeente is  $\geq 20$  in de onderstaande gemeenten:

Gemeente	# meldingen DWK	# aansluitobjecten	# contracten DW	% meldingen/aansluitobjecten	% meldingen/contracten
Geel	62	14981	20932	0,4%	0,3%
Mechelen	46	30163	39798	0,2%	0,1%
Lier	28	13435	19422	0,2%	0,1%
Olen	25	5253	6061	0,5%	0,4%
Puurs-Sint-Amands	25	10452	12592	0,2%	0,2%
Kapellen	22	10260	12356	0,2%	0,2%
Bonheiden	20	6162	6994	0,3%	0,3%

De aard van de kwaliteitsmeldingen in deze gemeenten is:

Gemeente	Binneninstallatie	Eindpunt	Gewijzigde samenstelling	Gietijzer	Lek	Onbekend	Spoelen	Werken	Eindtotaal
Geel	2	1	2	1		10	34	12	62
Mechelen	7		11		3	15	2	8	46
Lier	5		1	1		8	2	11	28
Olen	1	2				5	1	16	25
Puurs-Sint-Amands	4	1	2			5	12	1	25
Kapellen	4		3		1	6		8	22
Bonheiden	4	1	7			5		3	20

Bij kwaliteitsmeldingen gerelateerd aan nazicht van hydranten wordt corrigerend opgetreden naar de veroorzaker door hen de correcte werkwijze in herinnering te brengen en/of uit te nodigen voor een opleiding. Jaarlijks worden verscheidene opleidingen gegeven rond het nazicht van hydranten en het gebruik van standpijpen. In deze opleidingen wordt specifiek aandacht gegeven aan het fenomeen bruin water en hoe dit te vermijden is bij het gebruik van standpijpen en nazicht van hydranten.

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.

De belangrijkste oorzaken in 2023 zijn: 1) Onbekend (30%), 2) werken (22%) en 3) binneninstallatie (17%). De top 3 oorzaken in 2022 waren dezelfde (respectievelijk 29%, 24% en 19%).

Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels								
Rijlabels	Binneninstallatie	Eindpunt	Gewijzigde samenstelling	Gietijzer	Lek	Onbekend	Spoelen	Werken	Eindtotaal
Bruin water	28	10	21	4	5	65	11	72	216
Geur/smaak	38	13	25			59	4	8	147
Lucht/deeltjes/organismen	15	2	4	1	3	16	3	56	100
Varia	7	2	3		1	20	43	3	79
Waterhardheid	4	1	7			5			17
Watersamenstelling/Analyse	18		32			28	1	2	81
Ziekteverschijnselen	2		1			3			6
<b>Eindtotaal</b>	<b>112</b>	<b>28</b>	<b>93</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>196</b>	<b>62</b>	<b>141</b>	<b>646</b>
%	17%	4%	14%	0,8%	1,4%	30%	10%	22%	100%

## 5 Communicatiekanalen voor klachten / meldingen waterkwaliteit

Het kanaal dat het meest gebruikt wordt voor de melding van een klacht is de web service (51%). Voor de melding van een probleem met de drinkwaterkwaliteit wordt de telefoon het meest gebruikt (49.5%).

Indien een klant het webservice-formulier invult dan wordt er automatisch een ticket in C4C aangemaakt. Er werden via WSS respectievelijk 644 tickets 'klachten' en 199 tickets 'melding waterkwaliteit' rechtstreeks aangemaakt in C4C.

Communicatiekanalen voor de melding van een klacht:

Rijlabels	Aantal van Ticket-ID
Brief	26
E-mail	549
Interne order	1
Klantbezoek	1
Loket (hoofdkantoor)	2
Pidpa mededeling	2
Pidpa partners	2
Telefoon	42
Web Service	644
<b>Eindtotaal</b>	<b>1269</b>

Communicatiekanalen voor de melding van een probleem met de drinkwaterkwaliteit:

Rijlabels	Aantal van Ticket-ID
E-mail	123
Internet	1
Pidpa mededeling	2
Pidpa partners	1
Telefoon	320
Web Service	199
<b>Eindtotaal</b>	<b>646</b>

## 6 Doorlooptijden klachten

De doorlooptijden van klachten werden in kaart gebracht:

- De AWVR-termijnen werden in 2023 voor 79.8 % (= 1013/1269 klachten) gerespecteerd. In 2022 werden de AWVR-termijnen voor 89.9% gerespecteerd (= 701/780 klachten).
- De 1<sup>e</sup> terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 11.3 d (in 2022: 10.7 d).

- Het afsluiten van een klacht duurt gemiddeld 26.3 d (in 2022: 34.5 d).

Interne afspraken werden destijds gemaakt: '20 werkdagen' is de gewenste termijn om een klacht volledig te kunnen afhandelen. 77% van de klachten werden binnen de gewenste Pidpa-termijn afgehandeld. Ter vergelijking: in 2022 werd 75% van de klachten binnen de gewenste termijn afgehandeld.

## 7 Externe rapportering

### 7.1 VMM

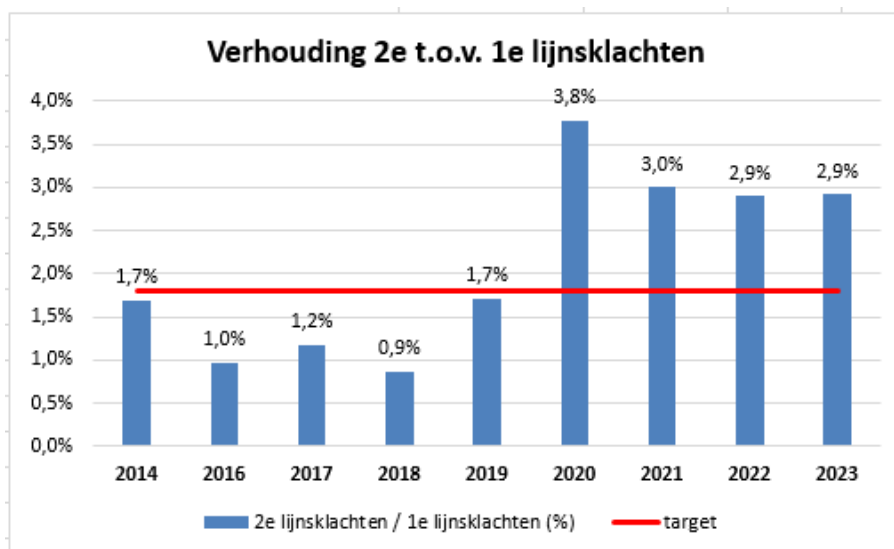
De gegevens met betrekking tot de klachten van klanten moeten door alle DW-maatschappijen jaarlijks gerapporteerd worden aan de VMM. De gegevens voor 2023 zijn terug te vinden in [docnr. xxxxxxx](#) (tabjes 'KL DW'; 'KL SAN'). De statistieken zullen door de VMM pas gepubliceerd worden in juni 2024.

### 7.2 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.

#### 7.2.1 Verhouding 2<sup>e</sup> t.o.v. 1<sup>e</sup> lijnsklachten

In 2023 werden er via de Vlaamse Ombudsdienst en de VMM respectievelijk 40 en 9 klachten in 2<sup>e</sup> lijn ontvangen. De verhouding van het aantal 2<sup>e</sup> t.o.v. 1<sup>e</sup> lijnsklachten is 2.9% in 2023. De target, die we hiervoor zelf vooropgesteld hebben, is 1,8%.

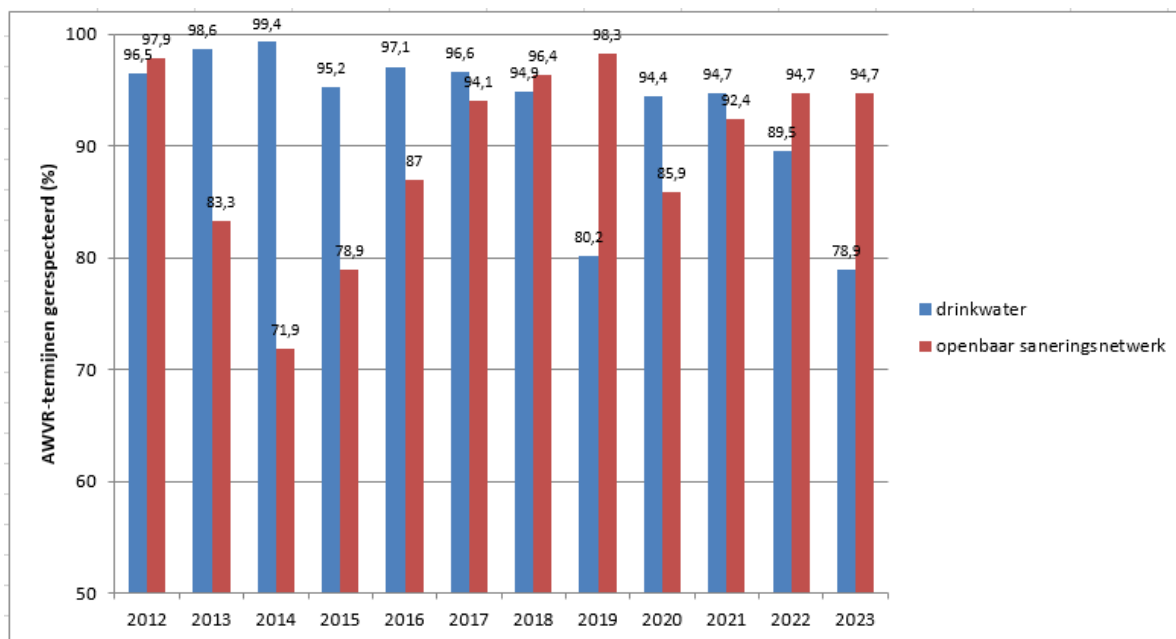


Uit de analyse van deze 2<sup>e</sup> lijnsklachten blijkt dat:

- 20 klachten ongegrond zijn
- 9 klachten niet-ontvankelijk zijn
- 7 klachten gegrond zijn

### 7.2.2 % klachten behandeld binnen wettelijke termijn

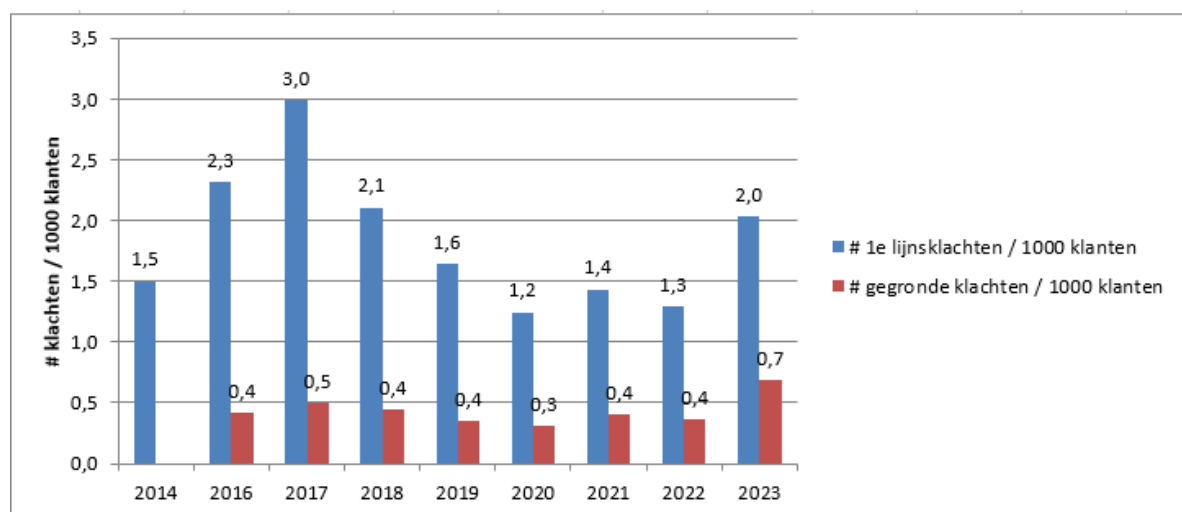
In 2023 werd de AWVR-termijn voor 79.8% van de klachten gerespecteerd (in totaal 1269 klachten).



De AWVR-termijnen werden voor de drinkwaterklachten minder goed gerespecteerd dan in 2022 (-10.6%). Voor de rioleringsklachten werden de termijnen even goed gerespecteerd als in 2022 (nl. 94.7%). Achterstand bij het verwerken van tickets, door het in voege gaan van S4HANA, zorgde ervoor dat de klachten te laat behandeld konden worden door de klachtenbehandelaars.

### 7.2.3 Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten

Het aantal 1<sup>e</sup> lijnsklachten / 1000 klanten is in 2023 gestegen naar 2,0. We registreerden in 2023 489 klachten meer dan in 2022. Het aantal gegronde klachten / 1000 klanten is ook gestegen.

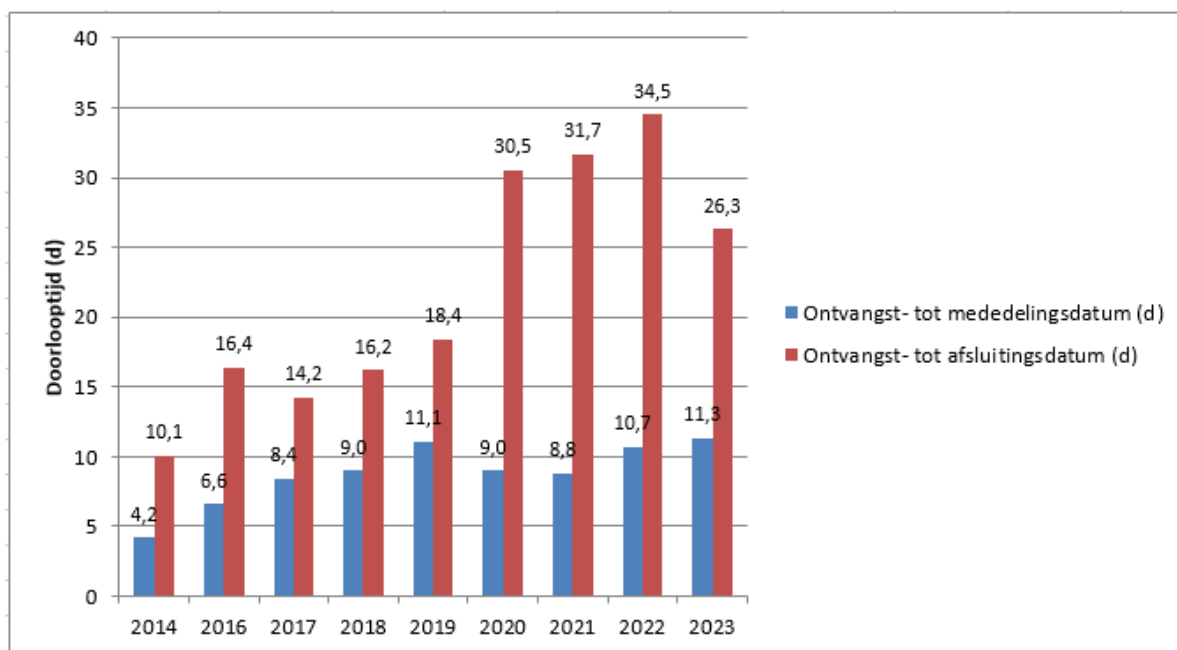




#### 7.2.4 Doorlooptijden

De gemiddelde doorlooptijd tussen de ontvangstdatum van een klacht en de mededelingsdatum van de houding en maatregelen die zullen genomen worden is gestegen van 10.7 d naar 11.3 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 gedaald van 34.5 d naar 26.3 d. Een aantal klachten werden administratief veel later afgesloten dan in werkelijkheid waardoor deze cijfers vertekend zijn.



## 8 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.

### 8.1 Nieuwe verbeterpunten

Geen in 2023.

### 8.2 Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten SMI:*
  - ✓ Hoog waterverbruik na jarenlange schattingen wordt momenteel niet opgepikt bij een tussentijdse meteropname door een service techniker. De tussentijdse meteropname triggert geen actie of briefwisseling, waardoor meerverbruik pas later wordt gefactureerd aan de klant. Er zal nagegaan worden of een tussentijdse meteropname opgepikt kan worden in S/4 waardoor de impact voor de klant onmiddellijk in kaart wordt gebracht → **lopende**
  - ✓ '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**
- *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 proefgemeentes. 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**

## 9 Besluit

### 9.1 Klachten

- In 2023 werden 1269 klachten geregistreerd. Het totaal aantal geregistreerde klachten is gestegen tov 2022 (+489; +63%). De top 3 klachten werden gecategoriseerd bij 1) facturatie (vnl. Verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur en meterstand), 2) technisch probleem (druk, lek, zonder water, riolering) en 3) CCC (voornamelijk 'overnames').
- 28% van de klachten is te wijten aan een fout in onze service/product (in 2022: 18%). 4% van de klachten is te wijten aan een medewerker die de procedures niet heeft gevolgd (in 2022: 8%).
- De AWVR-termijnen werden voor 79.8% van de klachten gerespecteerd. Dit is minder goed dan in 2022 (89.9% 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, technische problemen en CCC (vnl. overnames). Achterstand bij het verwerken van tickets, door het in voege gaan van S4HANA, zorgde ervoor dat de klachten te laat behandeld konden worden door de klachtenbehandelaars.

- 77% van de klachten werden afgesloten binnen de 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht (= gewenste Pidpa-termijn). In 2022 werd 75% van de klachten afgesloten binnen de 20 werkdagen.
- Het kanaal dat het meest gebruikt wordt voor de melding van een klacht is de web service (51%). Indien een klant het webservice-formulier invult dan wordt er automatisch een ticket in C4C aangemaakt.

## 9.2 Meldingen drinkwaterkwaliteit

- Er werden 646 kwaliteitsmeldingen genoteerd (in 2022: 829). De voornaamste gekende oorzaken van kwaliteitsproblemen drinkwater zijn te wijten aan 1) werken en 2) de binneninstallatie.
- Voor de melding van een probleem met de drinkwaterkwaliteit wordt de telefoon door de klant het meest gebruikt (49.5%).

## 10 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 manager / Centrale klachtenbeheerder

## Bijlage - afgesloten verbeterpunten in 2023

- ✓ Datum controle afsluiter opnemen in GIS --> onderhoudsplan opstellen voor controle afsluiters (meest kritische afsluiters eerst) → wordt verder opgevolgd via een project → OK (in 2023)
- ✓ 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. Tijdens opleiding SAP4H en nieuw mobiel werken is de nadruk opgelegd om foto's te nemen (ook van watermeternr en index). → OK
- ✓ 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 2<sup>de</sup> verdieping nog over een debiet van ruim 50 l/u. Bij een klant op een 3<sup>de</sup> verdieping zal er in normale omstandigheden ook nog 50 l/u beschikbaar zijn. Voor nog hogere verdiepingen zal de situatie individueel bekeken moeten worden → OK
- ✓ Tijdige registratie van klachten in CRM: het verschil tussen de ontvangstdatum en de creatiedatum van de klacht zou  $\leq 2$  d moeten zijn. We verliezen anders tijd om onze AWVR-termijnen te halen. Voldoende resources dienen aanwezig te zijn om de mails, WSS... van klanten tijdig op te pikken en te verwerken. Er worden sinds 02/01/23 rechtstreeks tickets aangemaakt in C4C → OK



FEBRUARY 1, 2024

---

**WATER-LINK**

**Klachtenrapport 2023**

**Ingediend door: Annelies Gebruers**

**Ter attentie van: Vlaamse Ombudsdienst (VOD)**

# Inhoudstafel

1. Inleiding
2. Cijfers aantal klachten 2023
  - 2.1. Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2023
3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten voor het jaar 2021, 2022 en het jaar 2023
  - 3.1. Conclusie/ analyse
  - 3.2. Top 5 meest voorkomende klachten
  - 3.3. Voorbeelden per klacht
4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2021,2022 en 2023
  - 4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten
  - 4.2 Conclusie/analyse
  - 4.3 Cijfers minnelijke schikking 2021,2022 en 2023
5. Aantal kwaliteitsklachten 2023
  - 5.1 Conclusie/analyse
6. Aantal ziekteklachten 2023
  - 6.1 Conclusie/analyse
7. Doorlooptijden klachten 2021,2022 en 2023
  - 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 2023 maar wensen we ook een vergelijking te maken met de cijfers van 2021 en 2022. 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 storings 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.

---

<sup>1</sup> Loodgieters

## 2. Cijfers aantal klachten 2023

Onderstaande tabel geeft de cijfers van het aantal klachten weer voor het jaar 2023. De klachten zijn ingedeeld volgens prioriteit\*. Er zijn nog 6 klachten in behandeling die werden opgemaakt in december 2023. Het totaal aantal klachten in 2023 bedraagt 184. Als we dit cijfer vergelijken met 2022 (totaal klachten 233), zien we een daling van 21%.

Niet alle klachten die ingediend worden zijn ontvankelijk of gegrond (zie punt 3).

<b>Aanmaakjaar</b>	<b>2023</b>
<b>Prioriteit</b>	<b>Aantal</b>
Aangerek. waterverbr	28
Afvoer naar san.werk	21
Andere facturatie	34
Andere klachten	23
Debietsbegrenzing	1
Digitale meters	5
Klantgerichtheid	15
Kwaliteitsklacht	33
Sociale vrijstelling	1
Wateronderbreking	7
Weg-voetpadherstel	14
Ziekteklacht	2

\* De verschillende soorten van categorieën waaronder de klachten kunnen opgedeeld worden



## 2.1 Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2023

De meest voorkomende klachten in 2023 kunnen voornamelijk gerangschikt worden onder de noemers: (1) Andere facturatie en (2) Kwaliteitsklachten. In dit overzicht wordt nog niets aangegeven over de toegankelijkheid van de klacht en of de klacht gegrond of ongegrond was.

### **(1) Andere facturatie**

Klachten in verband met een andere vorm van facturatie (= factuur keuring, terugbetaling, logistiek factuur, regularisaties)

### **(2) Kwaliteitsklachten**

Deze klachten hebben betrekking op de kwaliteit. Hoewel dit type klacht in de top 5 van de meest voorkomende klachten van 2023 staat, is het aantal wel afgezwakt van 45 naar 33 t.o.v. 2022.

### 3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten voor het jaar 2021, 2022 en 2023

	Aanmaakjaar	2021	2022	2023
<b>Gegronde/Ontvankelijk</b>	<b>Algemene status Melding</b>			
<b>Niet ontvankelijk</b>	<b>Afgesloten</b>	5	4	10
<b>Niet gegronde</b>	<b>Afgesloten</b>	213	82	73
	<b>In bewerking</b>			1
<b>Gegronde</b>	<b>Afgesloten</b>	486	147	95
	<b>In bewerking</b>			5

### 3.1 Conclusie/ analyse:

- De niet ontvankelijke klachten zijn met 150% gestegen t.o.v. 2022;
  - De ontvankelijk geïsonde klachten zijn met 32% gedaald t.o.v. 2022;
  - De ontvankelijk ongeïsonde klachten zijn met 10% gedaald t.o.v. 2022.
- 
- In 2023 waren er 10 klachten onontvankelijk. Deze klachten zijn gestegen t.o.v. 2022. Een echte reden waarom dit aantal is gestegen is moeilijk te verklaren. Dit zijn meestal klachten die anoniem worden ingediend of inhoudelijk niet te maken hebben met water-link.
  - 40% van de klachten is ongeïsond. Deze klachten werden onderzocht en er werd vastgesteld dat er conform de richtlijnen, vastgelegd in het Algemeen Waterverkoopreglement, gehandeld werd.
  - 54% van de klachten is geïsond. We zien een dalende trend van het aantal geïsonde klachten in vergelijking met 2022. Dit heeft voor een groot deel te maken met het feit dat door de digitale meter alles veel inzichtelijker geworden is voor zowel de klant als voor water-link. Klanten kunnen via hun meterportaal op het E-loket hun verbruik veel beter opvolgen en vergelijken met vorige jaren. Verder kan de klant op zijn portaal een overzicht bekijken van eventuele actieve alarmen/meldingen. Op deze manier komt de klant niet tot verrassingen te staan bij het ontvangen van zijn afrekening en heeft hij zijn verbruik veel beter onder controle. Water-link kan van zijn kant uit de klant proactief verwittigen indien er blijvende actieve alarmen zijn. Er zijn zo goed als geen geschatte meterstanden meer waardoor er ook minder discussies zijn over de facturen.
- De nieuwe werking binnen het team die sinds 2022 actief is, blijft ook zijn vruchten afwerpen. Eerste lijnklachten worden sneller afgehandeld waardoor wachttijden voor de klant beperkt blijven. Complexe vragen worden door specialisten bekeken en teruggekoppeld naar de klant waardoor de foutenlast ook lager ligt en de klanttevredenheid positief beïnvloed wordt.

### 3.2 Top 5 meest voorkomende klachten

#### Top 5

Aanmaakjaar	2023
Prioriteit	Aantal
Andere facturatie	34
Kwaliteitsklacht	33
Aangerek. waterverbr	28
Andere klachten	23
Afvoer naar san.werk	21
Klantgerichtheid	15
Weg-voetpadherstel	14
Wateronderbreking	7
Digitale meters	5
Ziekteklacht	2
Debietsbegrenzing	1
Sociale vrijstelling	1

- 1) Andere facturatie
- 2) Kwaliteitsklachten
- 3) Aangerekend waterverbruik
- 4) Andere klachten
- 5) Afvoer naar san. werk

### 3.3 Voorbeelden per klacht

- **Voorbeelden andere facturatie**

- Betwisting van deurwaardersdossier, voorschotfacturen, aanmaningskosten  
logistiek factuur, factuur keuring, nutteloze verplaatsingskosten, regularisatie etc.

- **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 klachten**

- Klachten omtrent aansluitingen, defecten, etc.;
- Klachten i.v.m. contractbeheer (bij regularisaties, verwerking van overnamedocumenten)

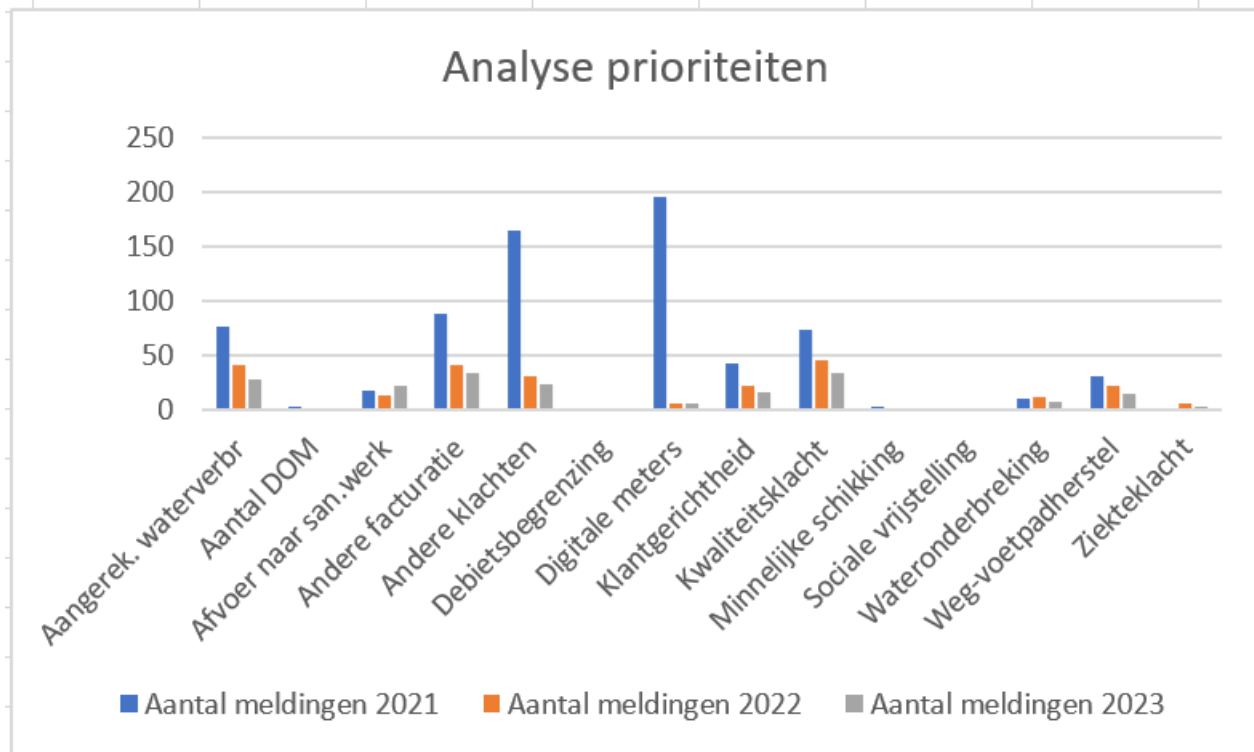
- **Voorbeelden afvoer naar san. werken**

- Afvoer riolering, interventies

#### 4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2021, 2022 en 2023

Prioriteit (QM)	Gegronde/Ontvankelijke Aanmaakjaar	2021	2022	2023
Aangerek. waterverb.	Niet Ontvankelijk			1
	Niet gegronde	37	10	15
	Gegronde	39	30	12
Aantal DDM	Niet gegronde	2		
	Gegronde	1		
Afvoer naar san.werk	Niet gegronde	4		5
	Gegronde	13	12	16
Andere facturatie	Niet Ontvankelijk	1		
	Niet gegronde	43	16	10
	Gegronde	44	24	24
Andere klachten	Niet Ontvankelijk	3		
	Niet gegronde	75	9	8
	Gegronde	86	21	15
Debietsbegrenzing	Niet gegronde		1	1
Digitale meters	Niet gegronde	23	2	2
	Gegronde	172	3	3
Klantgerichtheid	Niet Ontvankelijk	1		
	Niet gegronde	14	3	9
	Gegronde	27	18	6
Kwaliteitsklacht	Niet Ontvankelijk		4	8
	Niet gegronde	2	27	16
	Gegronde	71	14	9
Minnelijke schikking	Niet gegronde	1		
	Gegronde	2		
Sociale vrijstelling	Niet gegronde			1
	Gegronde	1		
Wateronderbreking	Niet gegronde	3	4	1
	Gegronde	7	7	6
Weg-voetpadherstel	Niet Ontvankelijk			1
	Niet gegronde	8	4	4
	Gegronde	23	18	9
Ziekteklacht	Niet gegronde	1	6	2

## 4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten



## 4.2 Conclusie/ analyse

Bij de meeste categorieën van klachten is er een afname in het aantal gegronde klachten t.o.v. van vorige jaren. Enkel bij afvoer naar san werk is het aantal gegronde klachten t.o.v. 2022 gestegen. Het aantal gegronde klachten van de digitale meter en andere facturatie is identiek gebleven t.o.v. 2022. Het aantal klachten rond de minnelijke schikking en aantal gedomicilieerden blijft ook dit jaar op 0 staan.

Afvoer naar san werken: het aantal gegronde klachten is gestegen met 33% t.o.v. 2022. Het grootste deel van deze klachten heeft te maken met verstopte kolken na interventies en werken die door een onderaannemer dienen opgenomen te worden.

## 4.3 Cijfers minnelijke schikking 2021, 2022 en 2023

Aanmaakjaar	2021	2022	2023
Totaal aantal aanvragen	372	236	173
Aantal aanvragen goedgekeurd	158	116	110

Het aantal aanvragen blijft verder dalen t.o.v. de vorige jaren. Dit komt hoofdzakelijk door de implementatie van de digitale meter en 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. Verder zijn de richtlijnen rond het aanvragen van een minnelijke schikking versoepeld in vergelijking met vorige jaren. Dit gaat voornamelijk over de aanvraagdatum.



## 5. Aantal kwaliteitsklachten 2023

Aanmaakjaar	2023
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	28
Afvoer naar san.werk	21
Andere facturatie	34
Andere klachten	23
Debietsbegrenzing	1
Digitale meters	5
Klantgerichtheid	15
Kwaliteitsklacht	33
Sociale vrijstelling	1
Wateronderbreking	7
Weg-voetpadherstel	14
Ziekteklacht	2

### 5.1 Conclusie/analyse

Het aantal kwaliteitsklachten in 2023 is gedaald met 27%

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, ... Terugstroomalarmen worden nauw opgevolgd door experts. Klanten worden hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld door middel van een brief zodat zij het nodige kunnen ondernemen of water-link komt ter plaatse om het nodige te ondernemen en vervuiling te vermijden.

Verder trachten we in het geval van dergelijke klachten, de klant, zoveel als mogelijk te verwijzen naar onze website: [www.waterstoringen.be](http://www.waterstoringen.be) . Op deze site kan de klant zich informeren over mogelijke werken in hun omgeving. 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 2023

Aanmaakjaar	2023
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	28
Afvoer naar san.werk	21
Andere facturatie	34
Andere klachten	23
Debietsbegrenzing	1
Digitale meters	5
Klantgerichtheid	15
Kwaliteitsklacht	33
Sociale vrijstelling	1
Wateronderbreking	7
Weg-voetpadherstel	14
Ziekteklacht	2

### 6.1 Conclusie/analyse:

Bij het aantal ziekteklachten merken we een daling ten opzichte van het jaar 2022. De teller van het aantal ziekteklachten stond in het jaar 2022 op 6. In 2023 is deze gedaald naar 2. Deze 2 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	2021		2022		2023	
	Doorlooptijd 1st klantcommunicatie	Doorlooptijd melding	Doorlooptijd 1st klantcommunicatie	Doorlooptijd melding	Doorlooptijd 1st klantcommunicatie	Doorlooptijd melding
Prioriteit (QM)						
Aangerek. waterverbr	2	27	1	21	1	12
Aantal DOM	1	15				
Afvoer naar san.werk	0	18	0	14	1	12
Andere facturatie	1	23	0	14	0	14
Andere klachten	1	19	0	20	1	17
Debietsbegrenzing			0	11	0	15
Digitale meters	0	7	0	10	0	11
Klantgenchtheid	0	10	1	8	0	7
Kwaliteitsklacht	0	12	0	4	0	4
Minnelijke schikking	2	16				
Sociale vrijstelling	0	12			0	11
Wateronderbreking	0	12	1	11	0	10
Weg-voetpadherstel	1	22	0	13	0	14
Ziekteklacht	0	29	0	11	0	15
Gemiddelde	1	17	0	13	0	12

### 7.1 Conclusie/analyse

Wanneer je de cijfers van 2023 vergelijkt met 2022, merk je dat de doorlooptijd van de eerste klantcommunicatie identiek is aan de doorlooptijd van 2022. De algemene doorlooptijd van de melding van 2023 is gezakt naar 12 in vergelijking met 2022. Dit komt hoofdzakelijk omdat wederom dit jaar de instroom op klachten 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 2023 uitgewerkt en geïmplementeerd:

⇒ Verdere optimalisatie KCC: De klantendienst werd in 2022 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 doorgezegt 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.

In 2023 hebben we meer geïnvesteerd in opleidingen rond gesprekstechnieken van de medewerkers. Dit om beter de klantvraag te kunnen detecteren en hierop te anticiperen. Verder werd ook het belang van de emotionele behoefte van de klant in de picture geplaatst. Het hele proces rond kwaliteitsmetingen en coaching werd onder de loep genomen. Er werd een nieuwe kwaliteitsgrid geïmplementeerd om zo medewerkers kwalitatieve feedback te kunnen aanleveren en doelgericht te kunnen gaan coachen. Dit levert uiteindelijk kwalitatieve gesprekken op met de klant, een betere klantbeleving en minder klachten.

⇒ 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 dat maandelijks opgevolgd wordt. Uit deze cijfers kunnen we vaststellen dat onze klanttevredenheid in 2023 gestegen is en ook stabiel blijft.

⇒ Meterportaal: Verdere optimalisatie van het dashboard zowel intern als voor de klant. In 2024 zal ook verder gekeken worden hoe we ons zelf hierin kunnen blijven verbeteren.

⇒ AMI project: In verschillende processen kan nu de meterstand automatisch uitgelezen worden waardoor de foutenlast beperkt blijft en we steeds reële meterstanden gebruiken.

⇒ Regularisatie: Hier is in 2023 best veel aandacht aan gespendeerd. Door de uitrol van de digitale meter werd het aantal contractloze meters met verbruik in kaart gebracht. Hier werd in 2023 de nodige focus op gelegd om deze meters 1 voor 1 te onderzoeken en opnieuw in regel te stellen. Ondertussen is een groot deel van deze meters opnieuw geregulariseerd. Een dashboard om meer transparantie te creëren overkoepelend voor alle betrokken afdelingen is nu in de maak.

## 9. Algemene conclusie

2023 was wederom een jaar van verdere verandering, verschillende projecten en optimalisaties. Er werd meer stil gestaan bij databeheer en datakwaliteit. Er werden verschillende optimalisaties doorgevoerd oa bij facturatie, datakwaliteit en een dashboard voor het proces regularisaties. KCC kreeg een diepgaande opleiding rond gesprekstechnieken en coaching.

De verder optimalisatie 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.

Momenteel is het nog even afwachten wat 2024 zal brengen voor water-link. Er wordt alleszins gekeken naar de verdere digitalisering en een mogelijke uitbreiding van het E-loket.

## Inhoudelijk verslag AQUADUIN klachtenbehandeling 2023 – 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 2023 werd de ombudsdienst betrokken bij 1 klacht (pas in 2024 werd dit bij de ombudsdienst aangebracht maar de behandeling van deze klacht vond reeds plaats in 2023).

Het betrof een klacht ivm een hoge afrekening. Er werd niet voldaan aan de voorwaarden van artikel 19 AWVR noch aan de voorwaarden van het nieuwe, soepeler afsprakenkader. De VMM kreeg ook kennis van deze klacht en achtte deze eveneens ongegrond.

### A. De kwaliteit van het geleverde water

In 2023 kwamen 3 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 +- 65 km (= +- 6% van het totale net). In 2023 werd 5 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 techniker zou onbeschoft zijn geweest en had schade veroorzaakt. De betrokken techniker werd hierop aangesproken en de klant werd vergoed via de verzekeraar.

De tweede klacht hield in dat de straat en het fietspad zonder afspraken zouden zijn opgelegd. Deze klacht was onterecht maar werd naar tevredenheid van de klant afgehandeld.

### C. Klantenzaken/facturatie

Hieromtrent kunnen moeilijk cijfers worden gegeven. Een algemene vraag omtrent de facturatie wordt niet als klacht geregistreerd. Wij geven steeds de nodige uitleg bij vragen en beantwoorden alle opmerkingen.

De meeste meldingen hebben betrekking op de aanrekening van het vast recht voor alleenstaanden of tweedeverblijvers. Zij vinden het doorgaans 'niet eerlijk' dat zij meer vast recht moeten betalen dan een gezin of dan een persoon die ter plaatse is gedomicilieerd.

Wij kunnen hier niet aan verhelpen, dit is decretaal vastgelegd.

Een "klacht" kwam binnen omdat de klant een eerste, kosteloze rappel had gekregen, terwijl hij meende te hebben betaald. Rappel en betaling hebben elkaar gekruist, wij beschouwen dit niet als klacht maar de klant stond erop om dit een klacht te noemen.

Een klant diende ook klacht in omdat hij een factuur had ontvangen voor het vervangen van zijn watermeter, nadat die bij werken, op zondag, gesprongen was en onze techniker van wacht deze moest gaan vervangen. Men meent dat de vorige meter, die daar al 3 jaar stond, onvakkundig geïnstalleerd zou zijn geweest. Wij zijn nog in dialoog met deze klant maar onze techniker spreekt hun versie tegen.

1 geval is bij de ombudsdienst beland, zie hierboven.

### D. Drinkwateronderbreking

Bij geplande werken worden de betrokken abonnees steeds verwittigd per sms en e-mail, of per post.

In 2023 kwamen hieromtrent geen klachten binnen.

### E. Schadegevallen bij uitgevoerde werken of door schade bij een breuk.

Deze worden nooit geregistreerd als klacht, zij vormen het voorwerp van verzekeringsdossiers.



**FARYS - SUMMIER OVERZICHT KLACHTENBEHANDELING 2023 TER INFO AAN VLAAMSE  
OMBUDSDIENST**

Items	Klachten 1st Lijn*		Interne Ombudsdossiers*	
	#	%	#	%
<b>Aantal Klachten / Ombudsdossiers (per Kwrtl. + 2023)</b>				
Kwartaal 1	210	27%	36	31%
Kwartaal 2	204	27%	22	19%
Kwartaal 3	179	23%	28	24%
Kwartaal 4	174	23%	29	25%
<b>2023</b>	<b>767</b>		<b>115</b>	
<b>Gegronnd (per Kwrtl. + 2023)</b>				
Kwartaal 1	82	39%	8	22%
Kwartaal 2	85	42%	1	5%
Kwartaal 3	76	42%	0	0%
Kwartaal 4	74	43%	0	0%
<b>2023</b>	<b>317</b>	41%	<b>9</b>	8%
<b>Afhandeling Buiten Termijn (per Kwrtl. + 2023)</b>				
Kwartaal 1	9	4%		
Kwartaal 2	5	2%		
Kwartaal 3	12	7%		
Kwartaal 4	11	6%		
<b>2023</b>	<b>37</b>	5%		
<b>Gemiddelde Afhandelingstermijn (in dagen) (2023)</b>	5,26		2,0	
<b>Per Klachtcategorie (VMM) (2023)</b>				
Kwaliteit drinkwater	19	2%	0	0%
Gezinskorting/Gedomicilieerden	14	2%	0	0%
Sociale vrijstelling	10	1%	0	0%
Aangerekend verbruik	62	8%	6	5%
Facturatie - andere	46	6%	27	23%
Communicatie/Klantgerichtheid	73	10%	17	15%
Technische zaken	38	5%	2	2%
Weg- en voetpadherstel	51	7%	5	4%
Drinkwateronderbreking	125	16%	21	18%
Afvoer naar saneringsnetwerk	20	3%	20	17%
Minnelijke schikking (bij ombuds onder 'Facturatie')	13	2%		
Debietbegrenzing/Afsluiting (bij ombuds onder 'Andere')	1	0%		
Andere	295	38%	17	15%
<b>2023</b>	<b>767</b>		<b>115</b>	
<b>Interne Ombudsdossiers per Activiteit (2023)</b>				
Klanteninteracties			39	34%
Operaties Drinkwater			44	38%
Operaties Afvalwater			32	28%
<b>2023</b>			<b>115</b>	
<i>*Bevoegdheid:</i>	Klantendienst Farys Klachtenbehandeling		Interne ombudsfunctie Farys Interne 2de Lijn	
<i>Ten opzichte van 2022: cijfers in groen = gunstig tgo. 2022 / in rood = minder gunstig tgo. 2022.</i>				

# **Cultuur, Jeugd, Sport en Media**

**(o.a. VRT)**



# KLACHTENRAPPORT 2023



## INHOUD

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Overzicht individuele klachten .....</b>	<b>3</b>
2.1	Amateurkunstendecreet	3
2.1.1	Subsidiedossiers internationale reistoelagen	3
2.1.2	VLAMO	5
2.2	Kasteel van Gaasbeek	5
2.3	Kunstendecreet	6
2.3.1	Subsidiedossiers beurzen	6
2.3.2	Projectsubsidiedossier	7
2.4	Vrijwilligersbeleid	7
<b>3</b>	<b>Breder beeld &amp; initiatieven .....</b>	<b>8</b>
3.1	Service desk	8
3.2	Contactcenter 1700	9
3.3	Verenigingsloket	9
3.4	Website	10

# 1 INLEIDING

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media (CJM) ontving in 2023 **acht individuele klachten** die betrekking hadden op een handeling van of de werking van de organisatie.

Zoals al aangegeven in de klachtenrapportering van de voorbije jaren, ontvangt ons departement weinig klachten. De rechtstreekse dienstverlening van het departement voor de individuele burger is immers zeer beperkt. Het departement is hoofdzakelijk een B2B-organisatie. Er zijn wel regelmatig vragen en soms klachten van gebruikers (de brede sociaal-culturele, jeugd- en mediasector) over onze diensten, maar die worden meestal rechtstreeks met de specifieke inhoudelijke diensten binnen het departement uitgeklaard.

Het departement heeft sinds het voorjaar van 2022 een **digitale servicedesk**. Met de servicedesk kunnen we alle klantenvragen over Subsidiëring, Erkenningen, Vergunningen en Attesteringen (SEVA) registreren. Het monitoren van de vragen helpt ons de communicatie met de sector te optimaliseren en als gevolg daarvan ook de klantenervaring te verbeteren.

Het departement heeft ook een samenwerkingsovereenkomst met Digitaal Vlaanderen voor ondersteuning door het **contactcenter 1700**. De jaarlijkse rapportering door 1700 geeft ons een globaal beeld van de CJM-diensten en -producten waarover burgers de meeste vragen stellen. Op basis van die rapportering kunnen we onderzoeken of en waar onze communicatie verbeterd kan worden.

De individuele klachten van burgers 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.

## 2 OVERZICHT INDIVIDUELE KLACHTEN

### 2.1 AMATEURKUNSTENDECREET

#### 2.1.1 **Subsidedossiers internationale reistoelagen**

##### **Klacht 1**

*Klacht ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst*

##### **Omschrijving klacht**

Een aanvrager (vzw) gaat niet akkoord met de negatieve beslissing van de minister over 3 aanvraagdossiers voor een internationale reistoelage voor amateurkunsten, ondanks een positief advies van het departement. Verder klaagt de vzw ook over het feit dat de negatieve beslissing 3 weken na de decretaal bepaalde datum werd meegedeeld. Op basis van deze twee vaststellingen meent de vzw alsnog recht te hebben op de toelagen.

## Conclusie

Het departement gaat niet in op de vraag van de vzw om de reistoelagen toch toe te kennen.

## Motivering

Het departement heeft in zijn antwoord aan de aanvrager de beoordelingsprocedure grondig toegelicht en erop gewezen dat die procedure duidelijk omschreven staat in de gedetailleerde toelichting op de website van het departement. Het departement heeft gehandeld naar die procedure.

Het departement heeft er ook op gewezen dat uit een positief advies geen rechten ontleend kunnen worden. Als het beschikbare budget ontoereikend is om alle positief geadviseerde aanvragen te ondersteunen, worden alleen de na beoordeling hoogst gerangschikte dossiers gesubsidieerd. Tot slot heeft het departement aangegeven dat de beslissingstermijn die voorzien is in het Amateurlanddecreet, een termijn van orde, aangezien de regelgeving geen sanctie bepaalt als de termijn wordt overschreden.

## Klacht 2

*Klacht ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst*

### Omschrijving klacht

Een ontvanger van een internationale reistoelage voor amateurkunsten (vzw) dient een klacht in tegen de terugvordering door het departement van zijn reeds ontvangen voorschot en vraagt de terugvordering terug te draaien.

De vzw had na toekenning van het voorschot beslist om de concerten in Londen te annuleren omdat de Britse douane de groepsleden de toegang tot het Verenigd Koninkrijk had ontzegd. De reden was dat ze niet over een werkvisum beschikten. Daarop liet de vzw het departement via het KIOSK-contactformulier weten dat ze het Londense deel van haar tour geannuleerd had en dat het subsidiedossier mocht worden afgesloten. Het departement heeft daarna gevraagd om het verantwoordingsdossier in te dienen.

De vzw beroept zich in haar klacht op overmacht. Ze beweert dat er geen werkvisum nodig was en dat de douane een foutieve interpretatie heeft gemaakt van de bestaande visumrichtlijnen.

## Conclusie

Het departement gaat niet in op de vraag van de vzw om de terugvordering stop te zetten.

## Motivering

Het departement heeft na controle van de verantwoording vastgesteld dat het project niet gerealiseerd is zoals in de subsidieaanvraag vooropgesteld. Door de annulering van de concerten waren er geen kosten en is het subsidievoorschot niet aangewend. Vervolgens heeft het departement de terugvorderingsprocedure opgestart en heeft dat ook onmiddellijk via e-mail aan de vzw laten weten. Bovendien kan het departement niet verantwoordelijk gesteld worden voor het feit dat de groepsleden de toegang tot het Verenigd Koninkrijk werd ontzegd. In deze is er geen sprake van overmacht, maar van een onvoldoende voorbereiding van de vzw.

## 2.1.2 VLAMO

### Omschrijving klacht

Een burger dient een klacht in over VLAMO, de Vlaamse Amateurmuziekorganisatie, een erkende amateurkunstenorganisatie die door het departement structureel ondersteund wordt. De burger uit West-Vlaanderen had haar twee kinderen ingeschreven voor de solistenwedstrijd van VLAMO, met eigen pianobegeleider. VLAMO schreef hen echter weer uit omdat ze niet met de door VLAMO vooropgestelde pianobegeleider aantreden. De voorwaarde dat het met de pianobegeleider van VLAMO moest zijn, stond echter niet in het wedstrijdreglement en werd ook niet toegepast voor deelnemers uit andere provincies. Bovendien liet het online inschrijvingsformulier toe om in te schrijven met eigen begeleider. De kinderen hebben dus uiteindelijk niet mogen deelnemen aan de wedstrijd. De burger diende eerst een klacht in bij VLAMO, maar kreeg daar nooit een antwoord op.

### Conclusie

Het departement beschouwt de klacht als gerechtvaardigd. Het departement heeft vastgesteld dat in het wedstrijdreglement inderdaad staat dat kandidaten kunnen deelnemen met hun eigen pianobegeleider. Het reglement bepaalt eveneens dat kandidaten bij VLAMO een klacht kunnen indienen over de toepassing van het reglement.

### Maatregel

Het departement heeft VLAMO gecontacteerd over deze klacht, met de melding dat we een correcte toepassing van het wedstrijdreglement belangrijk vinden als subsidiërende overheidsinstantie. VLAMO nam de klacht ernstig en zou ervoor zorgen dat het wedstrijdreglement voortaan correct wordt toegepast. VLAMO bevestigde dat ze de klacht van de burger had ontvangen, maar niet kon reageren omdat er geen contactgegevens in de brief stonden. Daarop heeft het departement aan de klager gevraagd of we haar contactgegevens mochten doorgeven, zodat VLAMO ook zelf nog kon reageren. Dat is ook gebeurd.

## 2.2 KASTEEL VAN GAASBEEK

### Omschrijving klacht

Een bezoeker van het Kasteel van Gaasbeek dient een klacht in over een kunstproject (filmvoorstelling) in het Kasteel van Gaasbeek (Project FC Bergman). De voorstelling bevat volgens de bezoeker – die het kasteel bezocht samen met zijn gezin met minderjarige kinderen – scènes die angstaanjagend of aanstootgevend kunnen zijn voor kinderen. Noch aan de ticketbalie, noch op de website bij het onthaal werd daarover een waarschuwing gegeven.

### Conclusie

Het departement beschouwt de klacht als gerechtvaardigd.

### Maatregel

Het Kasteel van Gaasbeek heeft voor de duur van het project de volgende maatregelen genomen:

- Op de website werd duidelijk vermeld dat bepaalde films fragmenten bevatten die angstaanjagend of aanstootgevend kunnen zijn.

- Aan de onthaalbalie gaven de medewerkers spontaan meer uitleg aan bezoekers, vooral als er kinderen bij waren.
- Het bezoekerscircuit werd herdacht: door bijkomende bewegwijzering heeft de bezoeker de mogelijkheid om niet met de films geconfronteerd te worden.

Daarnaast werd aan de klager aangeboden om het toegangsgeld dat hij voor het gezinsbezoek had betaald, terug te storten.

## 2.3 KUNSTENDECREET

### 2.3.1 Subsidiedossiers beurzen

*Klachten ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst*

#### Omschrijving klachten

Twee aanvragers van een beurs Kunsten dienen een klacht in tegen de beslissing van het departement om hun beursaanvraag onontvankelijk te verklaren omdat niet voldaan is aan de voorwaarde 'tijdig ingediend'.

Beide aanvragers zijn van mening dat het departement deze ontvankelijkheidsvoorwaarde op een foutieve manier heeft toegepast, want hun dossiers waren wel degelijk voor de decretale deadline ingediend. Ze wijzen er in hun klacht op dat er noch in de handleiding, noch in de regelgeving duidelijk vermeld wordt dat voorbereidende fases voor het initiatief niet voor de start van de beursperiode mogen plaatsvinden.

Door de beslissing van het departement werden beide aanvragen niet ter beoordeling voorgelegd aan de commissie Beeldende Kunst. Beide kunstenaars wensen dat dat toch nog gebeurt.

#### Conclusie

Het departement gaat niet in op de vraag van de kunstenaars om hun dossier toch ontvankelijk te verklaren en baseert zich daarvoor op de vastliggende decretale bepalingen.

#### Motivering

Het departement heeft de beursaanvragen (in tweede instantie) onontvankelijk verklaard omdat ze niet voldeden aan de ontvankelijkheidsvoorwaarde 'de aanvraag is tijdig ingediend'. Voor de toetsing van die voorwaarde kijkt het departement naar de startdatum van het initiatief, die de aanvrager ingeeft bij de aanvraag, maar ook naar de concrete planning die opgenomen is in het plan van aanpak. In beide gevallen stemt de timing van het concrete plan van aanpak niet overeen met de in de aanvraag opgegeven startdatum van de beursperiode. In beide gevallen zijn bepaalde fases van het plan van aanpak uitgevoerd vóór de start van de beursperiode. Volgens het departement is in beide gevallen het initiatief dus gestart vóór de periode waarop de beurs betrekking heeft. Om ontvankelijk te zijn hadden de aanvragen al bij een eerdere subsidieronde ingediend moeten zijn.

#### Maatregel

Het departement heeft de door beide kunstenaars aangehaalde argumentatie, nl. dat de geldige beursperiode onvoldoende is aangegeven of verduidelijkt in de handleiding, ter harte genomen. Het





vrijwilligersverzekering door het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk afgekeurd werd. Het Steunpunt argumenteert dat het organisatietype van de vereniging ('vriendenkring') uitgesloten is van de gratis vrijwilligersverzekering, op basis van de 'Algemene Reglementering' van de vrijwilligersverzekering. De vereniging gaat niet akkoord met deze beslissing en neemt via mail contact op met de Vlaamse Ombudsdienst voor advies en een eventuele tussenkomst.

### Conclusie

Het departement kan de weigering van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk bijtreden. Het departement heeft contact opgenomen met het Steunpunt en gevraagd om de weigering duidelijker te motiveren naar de klagende vereniging.

## 3 BREDER BEELD & INITIATIEVEN

In 2023 hebben we via verschillende initiatieven onze dienstverlening bestendigd of geoptimaliseerd. Met de servicedesk, gelanceerd in 2022, hebben we een nuttig instrument in handen om klantenvragen beter te monitoren. We werkten ook verder aan de ontwikkeling van het Verenigingsloket – de digitale toegangspoort tot de voor verenigingen relevante basisinformatie en dienstverlening van overheden –, dat in januari 2024 gelanceerd werd. Verder blijft het departement timmeren aan een optimale toegankelijkheid van zijn centrale website.

### 3.1 SERVICEDESK

Sinds februari 2022 beschikt het departement over een **servicedesk**, waarop klanten via een contactformulier vragen over SEVA (Subsidies, Erkenningen, Vergunningen en Attesteringen) kunnen insturen. In 2023 ontving het departement via het centrale contactformulier 3.510 vragen, waarvan er 1.801 gelinkt waren aan een subsidiedossier in KIOSK. De meeste vragen (71,60%) konden binnen de 10 werkdagen worden afgesloten.

Onderwerp	Aantal vragen
Kiosk - Dossier (hoe aanmaken - hoe indienen - opladen bijlagen)	475
Projectsubsidies voor organisaties - kunstwerkers - kunstenaars	427
Kiosk - Account (hoe aanmaken - wijzigen gegevens - login of paswoord)	350
KAVO-tool	244
Beurzen voor kunstenaars	237
Subsidies voor bovenlokale cultuurprojecten	158
Subsidies voor internationale presentatieprojecten	155
Erkenning van een kadervormingstraject	143
Subsidies en tussenkomsten amateurkunsten	124
Werkingsubsidies voor kunstorganisaties	98
Erkenning en subsidiëring van jeugdverenigingen	89
Residentiebeurzen	85

Tegemoetkomingen voor internationale presentatiemomenten	81
Investeringsubsidies jeugdinfrastructuur	75
Overige	675

## 3.2 CONTACTCENTER 1700

Het departement heeft een samenwerkingsovereenkomst met Digitaal Vlaanderen voor ondersteuning door het **contactcenter 1700**. In 2023 had het contactcenter **409 contacten** met een vraag over de thema's van het departement (chatsessies, oproepen en e-mails). Dat resulteerde in **530 oplossingen** (aan elke vraag wordt één of meer oplossingen gekoppeld). 59 vragen werden 'geëscaleerd': die vragen werden niet afgehandeld door medewerkers van het contactcenter, maar doorgestuurd of doorgeschakeld naar de dienst in kwestie.

De **top 15 van meest gekozen oplossingen** geeft een beeld van het soort vragen dat het contactcenter ontving:

Oplossing	Aantal
KIOSK: vragen over toegangs- en gebruiksbeheer (rechten en mandaten) en aanmelden op KIOSK	87
Escalatiepunt KIOSK: vragen over het gebruik van KIOSK zelf, geëscaleerd naar het departement CJM	39
Departement Cultuur, Jeugd en Media: vragen over CJM-thema's waarvoor er niet meteen een specifiek escalatiepunt beschikbaar is	27
Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk	26
UiTPAS	23
Erkenning en subsidiëring van kunstenaars en professionele kunstenuorganisaties	19
Subsidies voor de culturele sector	18
museumPASSmusées	17
Attesten voor jeugdwerk	15
Awel	15
Escalatie Innovatiemechanisme: vragen over het Innovatiemechanisme, geëscaleerd naar het departement CJM	12
Subsidiëren en erkennen	11
Jeugd	10
Kunsten en Cultureel Erfgoed	10
Onkostenvergoeding voor vrijwilligerswerk	10

## 3.3 VERENIGINGSLOKET

Op 30 januari 2024 lanceerde minister-president Jambon een eerste publiekversie van het **Verenigingsloket** voor pers en publiek. Het departement toonde er hoe het loket kan werken als **digitale toegangspoort** tot de basisinformatie en overheidsdienstverlening die **voor verenigingen relevant** is. Zo

zullen verenigingen – op termijn – de diensten en producten van alle overheidsdiensten op één centrale plaats kunnen raadplegen en zo ook makkelijker de weg vinden naar onze eigen diensten.

Als verantwoordelijke overheidsdienst is het departement ook een van de pioniers en sloot het zijn eigen **aanvraagapplicatie KIOSK** en het **tentenreservatiesysteem van de ULDK** (Uitleendienst Kampeermateriaal voor de Jeugd) aan op het Verenigingsloket. Dat gebeurde via een synchronisatie met de product- en diensteninformatie die alle departementen bijhouden in de Interbestuurlijke Producten- en Dienstencatalogoog (IPDC).

Een belangrijke en noodzakelijke oefening voor ons departement was om de IPDC te actualiseren en aan te vullen met inhoudelijke informatie. Het Verenigingsloket haalt immers via de IPDC productinformatie op bij departementen en overheidsdiensten. Daarbij was het essentieel om bepaalde informatievelen correct en volledig in te vullen, anders kan het Verenigingsloket de producten niet tonen. Om de productinformatie zo helder mogelijk te laten verschijnen in de IPDC en het Verenigingsloket, werd er **eindredactie** gedaan op alle inhoudelijke teksten en werden de informatie op een **uniforme manier** gestructureerd. Dat moet de **herkenbaarheid en toegankelijkheid** van onze producten ten goede komen.

### 3.4 WEBSITE

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media streeft ernaar zijn website [www.vlaanderen.be/cjm](http://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 slechtzienenden en blinden, ouderen met een verminderd gezichtsvermogen, maar ook mensen met een beperkte handfunctie of leesvaardigheid.

We blijven inspanningen leveren om onze website permanent en voor elke doelgroep toegankelijk te houden. Daarom werd in oktober 2023 een **nieuwe audit** besteld bij Anysurfer. Dat resulteerde in enkele nieuwe aandachtspunten, die in de loop van 2024 worden aangepakt.





# Klachtenrapport 2023



vri

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Cijfers</b>	<b>5</b>
2.1. Cijferhistoriek	5
2.2. Cijfers van de merken	6
2.3. Duiding cijfers	8
<b>3. Content</b>	<b>9</b>
3.1. Maatschappelijke thema's	9
3.2. Humor	12
3.3. Sport	13
3.4. De Warmste Week	14
<b>4. Beroepsethische vragen</b>	<b>16</b>
<b>5. VRT MAX</b>	<b>17</b>
<b>6. Technologie</b>	<b>20</b>
<b>7. Complimenten en felicitaties</b>	<b>21</b>
<b>8. Conclusies klachtenrapport 2023</b>	<b>23</b>

# 1 Inleiding

In 2023 wisten onze klanten de VRT Klantendienst goed te vinden: er kwamen meer vragen binnen dan het jaar ervoor, er waren wel minder klachten dan in 2022.

Meer nog, het aantal klachten dat we in 2023 mochten ontvangen staat op het laagste peil van de afgelopen 5 jaar.

2023 was voor VRT het jaar van een boomende VRT MAX, een nieuwe ochtendshow op Radio2, 'Het verhaal van Vlaanderen' dat geschiedenis opnieuw sexy maakte in vele scholen, een drukke sportzomer, het veelgeprezen 'Godvergeten' en nog zoveel meer. Een druk jaar, met vele nieuwe accenten en de VRT Klantendienst merkte dat ook in het aantal vragen dat ze toegestuurd kreeg.

We maken er als publieke omroep een punt van om onze klanten zo snel mogelijk een antwoord te geven op hun -soms prangende- vragen. Dat doen we door goed samen te werken met onze interne afdelingen. Zij bezorgen ons steeds vaker proactief extra info over hun programma's, over technische wijzigingen, ... dat resulteert in een snellere hulpverlening. Onze medewerkers maken er een erezaak van om iedereen zo vlug en zo goed mogelijk te helpen.

2024 wordt opnieuw een bijzonder boeiend en druk jaar: 2 verkiezingen, de Olympische Spelen, een nog sterker aanbod op VRT MAX, nog meer fascinerende projecten en schitterende programma's op radio en tv. Wij zijn er klaar voor en zullen alle nieuwe vragen met evenveel enthousiasme beantwoorden.

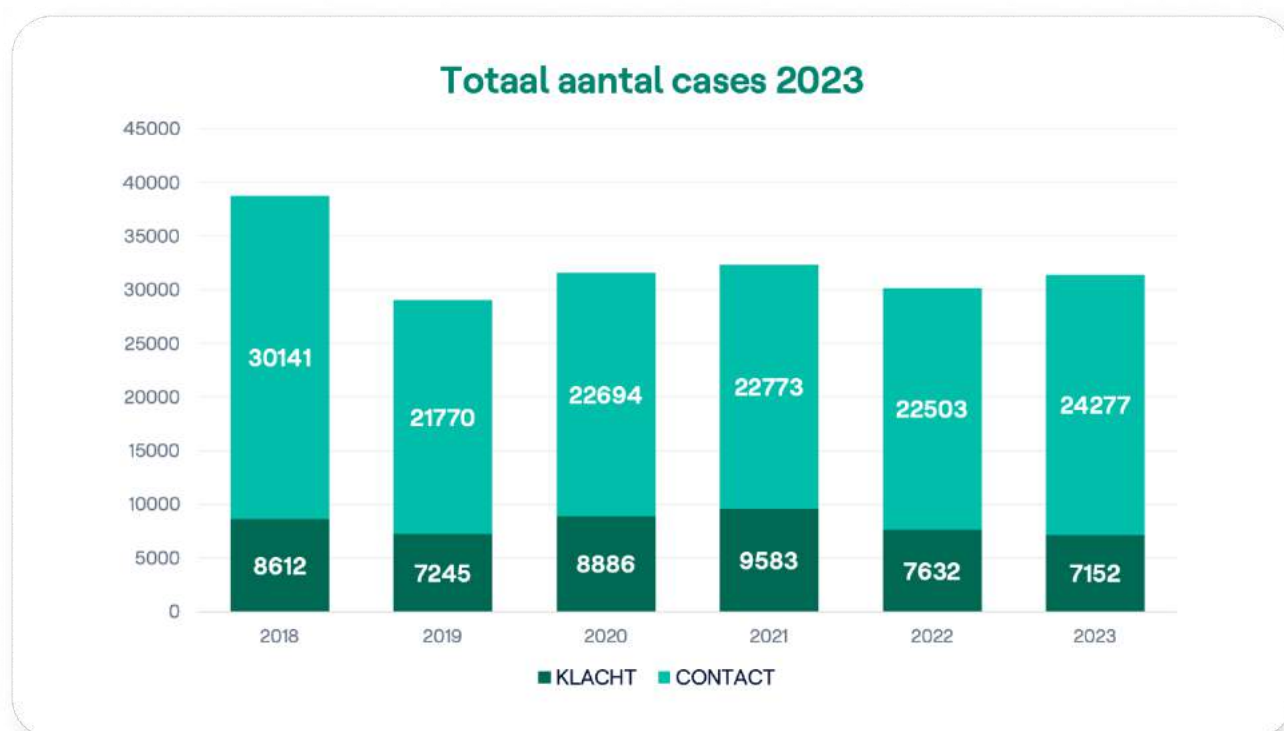






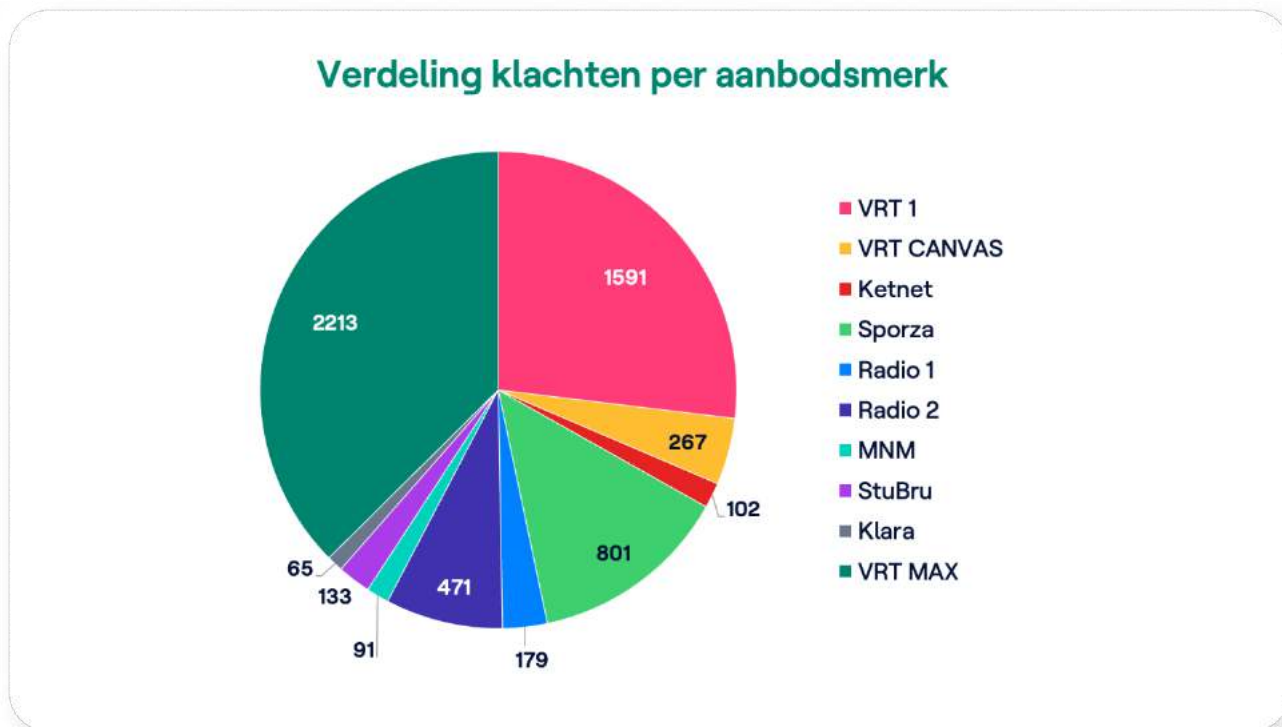
# 2 Cijfers

## 2.1 CIJFERHISTORIEK

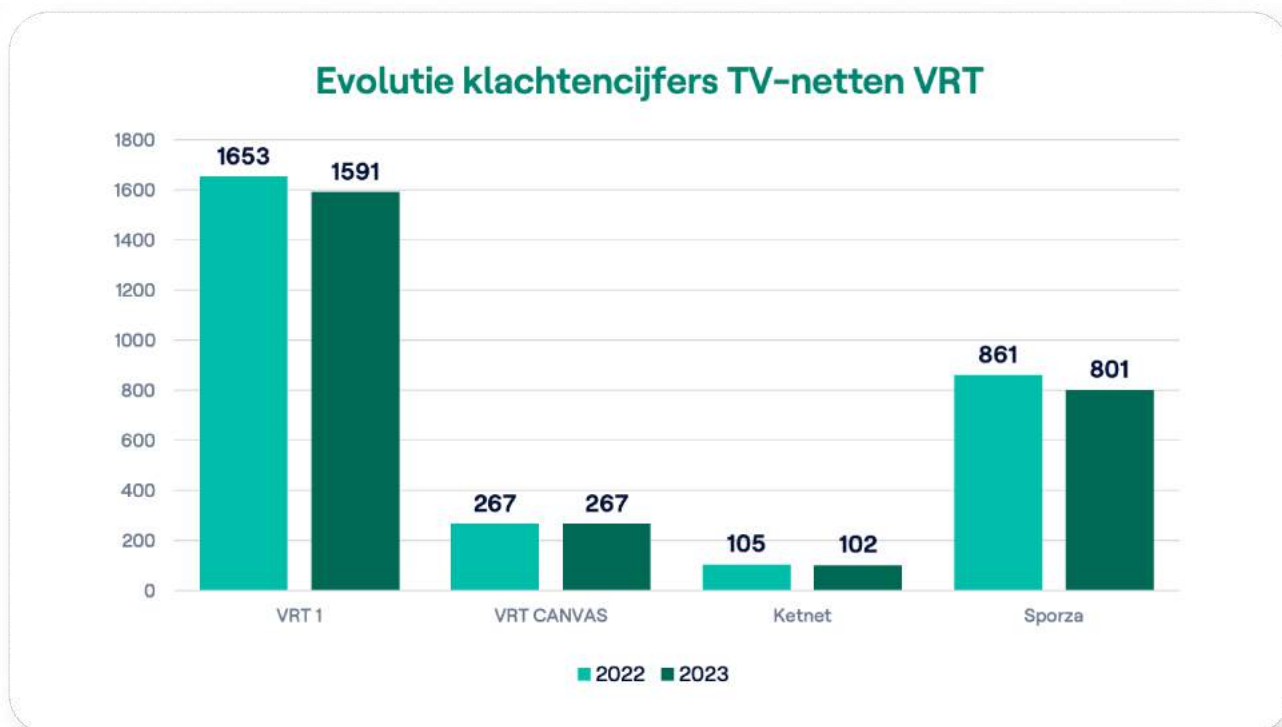


Figuur 1: Totaal aantal cases in 2023 (bron: Salesforce , 2023)

## 2.2 CIJFERS VAN DE MERKEN

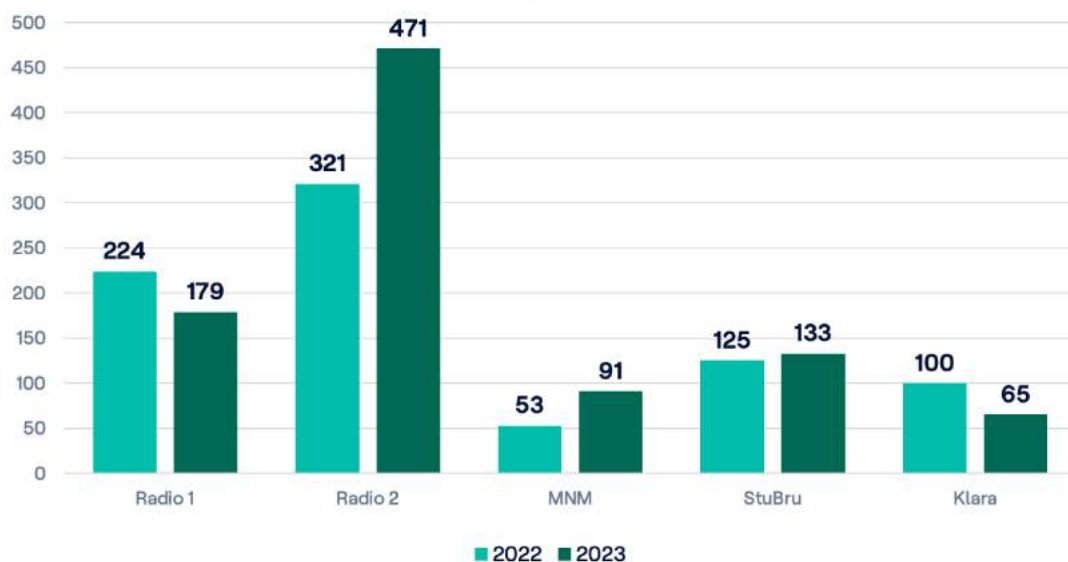


Figuur 2: Verdeling van de klachten per aanbodsmerk (bron: Salesforce, 2023)



Figuur 3: Evolutie van de klachtencijfers bij de tv-netten van VRT (bron: Salesforce, 2023)

### Evolutie klachtencijfers radionetten VRT



Figuur 4: Evolutie van de klachtencijfers bij de radionetten van VRT (bron: Salesforce, 2023)

### Klachtenevolucie VRT MAX



Figuur 5: Klachtenevolucie van VRT MAX (bron: Salesforce, 2023)

## 2.3 DUIDING CIJFERS

Onze TV-netten laten stabiele cijfers zien ten opzichte van 2022. Het aantal klachten voor Radio 1 en Klara daalde.

Voor Radio2 kregen we wel meer klachten binnen dan het jaar ervoor: daar zat de start van *Goeiemorgen, Morgen!* voor iets tussen. Veel mensen hebben het moeilijk met verandering en vooral in de eerste maanden van de show bleek dat overduidelijk. Ondertussen is het aantal klachten sterk gereduceerd.

Ook een lichte stijging voor MNM en Studio Brussel, maar die klachten hadden voornamelijk te maken met problemen in de chatfunctie van hun apps. En in absolute cijfers ligt het aantal klachten m.b.t. onze radionetten eerder laag: 939 klachten op jaarbasis.

De VRT Klantendienst kreeg ook in 2023 het meeste klachten over VRT MAX, maar dat aantal lag wel lager dan in 2022. Bovendien staan wij in nauw contact met de redactie, wat resulteert in een snelle hulpverlening. Dankzij een sterke samenwerking krijgen de meeste klagers een snel antwoord. Het gaat dus veelal over technische issues



# 3 Content

## 3.1 MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S EN ACTUALITEIT

### Start *Goeiemorgen Morgen!*

In het voorjaar van 2023 kregen we klachten over de opstart van *Goeiemorgen Morgen!*. Niet geheel onverwacht, want we weten dat een deel van het publiek het moeilijk heeft met verandering. Bij de aankondiging van de nieuwe Radio2-ochtend merkten we dat er vragen en twijfels waren, maar gelukkig bleek dat vooral in aanvangsfase zo te zijn. Daarnaast kregen we ook klachten omdat *Laat* wegviel op VRT 1 en ze in de plaats live-beelden van *Goeiemorgen Morgen!* zagen tussen 6 en 9 uur.

“Met alle respect, maar ik vind het zeer jammer dat de regionale radio weg is. Wij luisteren al heel veel jaren vanaf 6 uur naar Radio2 Limburg en die blijft opstaan tot wij gaan slapen. Maar vanochtend is wellicht de laatste dag dat onze zender op 97.9 gaat staan. Als grootste familie had ik gedacht dat er een onderzoek zou voorafgaan aan deze verandering, want ik denk dat we niet alleen zijn.”

### Verbetervoorstellen over *Factcheckers*

“Gelieve bij de test bij welke auto het snelst opwarmt (witte of zwarte auto) dan ook die beide in de juiste hoek te zetten ten opzichte van de zon. Dit was alvast nu niet het geval. Dus is de test niet relevant.”

“Ik heb me enorm gestoord aan de eerste reportage bij *Factcheckers*, de gratis producten-reportage. Deze stimuleert oneerlijkheid en dit in een tijd dat je zo hard moet opletten met fake informatie. Een dikke uitschuiver voor dit programma en een minpunt voor de eindverantwoordelijke van deze redactie.”







### **Klachten m.b.t. het programma *Het verhaal van Vlaanderen*.**

*Het verhaal van Vlaanderen* liet onze kijkers verre van onberoerd. We kregen prachtige complimenten over het programma (leerkrachten lieten hun leerlingen opdrachten uitvoeren gelinkt aan ons programma). Maar, we kregen ook een paar klachten binnen gelinkt aan het taalgebruik van Tom Waes enerzijds en aan het niet bestaan van ‘het jaar 0’ anderzijds.

“De prachtige reeks *Het verhaal van Vlaanderen* heeft wat mij betreft slechts 1 minpunt: De taal van Tom Waes. Zou de VRT niet wat kritischer moeten zijn tegenover de productiehuisen en eisen dat de presentatoren een beschaafde taal spreken en geen Antwerps in dit geval, dat ook vol taalfouten staat, ‘dees’ i.p.v. ‘dit’, zo goed ‘dan’ i.p.v. ‘als’ enz....”

“De serie *het Verhaal van Vlaanderen* is boeiend en interessant. De scènes maken het verhaal aanschouwelijk en beklijvend. Ik vind het dan ook zeer spijtig dat Tom Waes als presentator een slordige tussentaal spreekt. De serie is allicht bedoeld voor een breed publiek. Dit kan evenwel geen excuus zijn voor slordige taal. U kunt alle Vlamingen helpen fier te zijn op hun taal.”

Meer nog, het taalgebruik van Tom Waes was voor een aantal mensen dé aanleiding om de tussentaal te hekelen die sommige presentatoren hanteren. Ook hier bleek ‘zoveel mensen, zoveel meningen’.

“Reeds geruime tijd valt het me op dat vele medewerkers presentatoren het niet zo nauw nemen met het Algemeen Nederlands. Ik hou van dialecten zoals Brugs, Gents, Antwerps, Brussels en andere, maar vind dat A.N. geen tussentaaltje mag worden. De Nederlandse taal is te mooi om ze te laten verloederen.”

En ondanks de vele lovende kritieken, niet in het minst geschreven door leerkrachten geschiedenis, was er toch 1 duidelijk inhoudelijk punt van kritiek: “Het jaar 0 bestaat niet”.

“Tom Waes zegt “vanaf het jaar 0 komt daar verandering in”. Ik ben 40 jaar leerkracht Geschiedenis geweest en heb zelf in mijn opleiding geleerd dat het jaar 0 niet bestaat. Ik had toch wat meer nauwkeurigheid verwacht. Deze fout wordt vaak gemaakt. Misschien tijd om hier ook wat duiding bij te geven.”

## Godvergeten beroerde de gemoeederen

In september 2023 was *Godvergeten* overduidelijk het programma dat het meest leefde in Vlaanderen. Iederéén had het erover: sommigen waren verbouwereerd, anderen gedegouteerd, maar het was snel duidelijk dat dit programma veel emoties met zich meebracht. We waren hier als klantendienst goed op voorbereid omdat we het initiatief namen om met de programmamakers rond tafel te zitten en te bekijken welke impact deze gevoelige content zou kunnen hebben.

*Godvergeten* werd alom geprezen in de pers, in de huiskamer, op social media. Maar er kwam ook kritiek:

Klachten over eenzijdige negatieve berichtgeving.

Klagers vinden dat we niemand van de kerk aan het woord laten en niet stilstaan bij het 'goede' dat de kerk teweegbrengt in de maatschappij.

Klachten dat we teveel focussen op seksueel misbruik binnen de katholieke kerk.

Klagers vragen zicht af waarom we enkel erkenning geven aan seksueel misbruik binnen de kerk: "Staat VRT even kritisch ten opzichte van andere geloofsgemeenschappen of van andere instituten"?

Vragen en klachten over een ruimer bereik

Kijkers willen het programma op VRT1, een permanente beschikbaarheid op VRT MAX, anderstalige ondertiteling, het weghalen van het leeftijdslabel 12+, enz.

Klachten over vermeende fouten

Er wordt gewezen op jongeren die in beeld komen en die niets met het misbruik te maken hebben, er is een geluidsfragment over een priester die is vrijgesproken.

Kritiek op de VRT-misvieringen

Klagers hekelen de hypocrisie dat we enerzijds de kerk onderuit halen, maar anderzijds de erediensten nog uitzenden. Een interview van CEO Frederik Delaplace genereerde een pak klachten bij voornamelijk de fans van de erediensten, zij wilden benadrukken hoe belangrijk die misvieringen voor hen waren.





## 3.2 HUMOR

Het is genoegzaam bekend dat humor iets heel persoonlijks is. De ene bulderlacht, de andere lacht kiwi-groen met 1 bepaalde grap. Veel kijkers vinden *De ideale wereld* hilarisch, omdat ze weten in welke context het wordt gemaakt. Het is satire, dingen worden bewust uitvergroot en je moet het dus ook zeker met een korrel zout nemen. Maar voor sommigen is dat allemaal geen excuus en jaarlijks komen er wel wat klachten binnen waarbij het in essentie gaat over 'Is dit nu humor'? En daar is uiteraard geen eenduidig antwoord op.

### **Klachten over het gebruik van oude misvieringbeelden in *De ideale wereld*.**

“Geachte, in de ideale wereld werd er afgelopen week opnieuw de draak gestoken met mensen die een mis bijwonen, en bij uitbreiding met het katholieke geloof en alle gelovigen. Kan iemand van de redactie mij uitleggen wat daar grappig aan was. Het gaat hier duidelijk over het pesten van volwassenen, een zorgwekkend gebrek aan respect én een inbreuk op de privacy van de getoonde mensen. Dat hiervoor oude beelden gebruikt werden maakt het enkel maar erger. De mensen die getoond werden kunnen wellicht niet meer opkomen voor hun rechten. De teksten van een profaan lied vervangen en dan laten beantwoorden door Amen, fraai hoor en humoristisch, ongelooflijk. Proficiat, het is daarvoor dat we elk meer dan 35 euro per jaar betalen aan onze openbare omroep: om gepest en geschofferd te worden. Dank u.”







### 3.3 SPORT

VRT zet het hele jaar door bewust in op sport: duizenden fans volgen Sporza op de voet, zowel op tv, als op de website en de socials. Veel liefde voor sport dus, maar voor de niet-sportliefhebber gaat VRT op sommige momenten te ver in het aanbod. Tijdens de zomer bijvoorbeeld hebben best wel wat mensen het moeilijk met het feit dat de reguliere VRT-programma's -weliswaar tijdelijk, maar toch- moeten wijken voor bijvoorbeeld de *Ronde van Frankrijk*. Het is een jaarlijkse zekerheid bij de klantendienst: van zodra de tour begint kruipen de niet-wielerfans in hun pen en beginnen ze een discours doorspekt met suggesties om het anders aan te pakken. Een greep uit de sportklachten van afgelopen jaar:

#### **Klachten over teveel sport op TV tijdens de Ronde van Frankrijk**

“Geachte, wij zijn trouwe VRT kijkers en de Ronde van Frankrijk mag dan de beste en de mooiste zijn maar op de VRT krijgen we er te veel van. Alle programma's moeten wijken want er is gedurende de dag een gans verslag van de koers en als dat nog niet genoeg is begint Karl Van Nieuwerkerke er 's avonds opnieuw aan en het blijft maar duren tot het laatavondjournaal nooit op tijd kan beginnen. Zou daar niet beter een speciale zender voor zijn? Wij die van VRT houden zijn al tevreden met de uitslag van de koers in de nieuwsuitzendingen. Volgens ons is dit opbouwende kritiek.”

“Hallo, waarom wordt er een serie uitgezonden om dan een paar dagen of nu zelfs een hele week niet op tv te komen? Er zijn altijd mensen die dat volgen hè. Kan je dat dan niet op een ander tijdstip uitzenden, zodat je dat wél dagelijks kan uitzenden?”

#### **Uitspraken Paul Herygers over veganisten**

“Gisteren tijdens de uitzending van de wereldbekerwedstrijd in Dendermonde maakte de heer Herygers een paar misplaatste opmerkingen in verband met Cameron Mason en het veganisme in het algemeen.

Dit is uiteraard zijn persoonlijke mening, maar deze hoort niet thuis in een uitzending op nationale televisie. Ik ben al vele jaren veganist en wij eten niet enkel vogelzaad!”

Wat sinds een tweetal jaar ook opvalt is de positieve vibe rond het vrouwenwielrennen. In die mate zelfs dat mensen klachten sturen omdat ze vinden dat we te laat overschakelen naar de rit van de vrouwen. We leggen hen dan uit dat het organisatorisch een huzarenstukje is dat we al zo snel kunnen schakelen: motards moeten hertanken en herpositioneren, net als de helikopter en het vliegtuig die erboven hangen. De klagers vinden het geweldig dat ze die achtergrondinformatie krijgen, bij een volgende overschakeling naar het vrouwenwielrennen zullen ze zich bewuster zijn van de workload eromheen.

### 3.4 DE WARMSTE WEEK

Het aantal vragen met betrekking tot De Warmste Week lag in 2023 een stuk hoger dan de jaren voordien. Het gaat geenszins over veel klachten, maar over reguliere vragen. Dat heeft deels te maken met het feit dat er aan het begin van 2023 opvallend veel reacties kwamen van mensen die een foutieve mail hadden gekregen met een betalingsherinnering (gelinkt aan de editie van De Warmste Week 2022). Die mensen reageerden massaal omdat ze wel degelijk al betaald hadden. Maar ook los hiervan waren er in 2023 beduidend meer vragen, we telden er 2163 tussen juli 2023 en eind december 2023. De Warmste Week 2023 was een schot in de roos, we merkten echt dat de actie nog méér leefde dan bij vorige edities.

#### **Dit waren de hoofdtopics van De Warmste Week 2023.**

Mensen die over hun actie willen komen vertellen in de uitzending.

“Wij zouden graag over onze actie komen vertellen op de warmste week. Wij komen met de klas vanuit Scherpenheuvel, mogen wij hier steeds voor langskomen bij jullie tijdens de dag of hoe werkt dit?”

Getuigenissen van mensen over hun eigen ervaringen rond het thema van het jaar.

“Zelf heb ik ook een heel moeilijke jeugd gehad. Mijn vader had een drankprobleem waardoor er thuis veel ruzie was en financiële problemen. Ons spaargeld werd zelfs gebruikt voor de schulden. Daarbij kwam dat ik op school, vooral in het middelbaar, enorm gepest ben geweest omdat ik maar goedkope kledij aanhad enzovoort. Het was zelfs zo erg dat ik gestopt ben met school in het 3e middelbaar. Later waren er ook steeds problemen om aan een job te geraken.”

Bedrijven die geld overmaken en daarvan een factuur vragen.

“Wij hebben tot op vandaag nog geen factuur mogen ontvangen van onze aankoop. Kunt u aub het nodige doen zodat wij boekhoudkundig in orde zijn?”

Bedrijven of personen die enkel via overschrijving een gift kunnen doen en niet via een betaalapp.

“Op 10/11 hielden wij met de school een actie voor De Warmste Week. Nu zouden wij de opbrengst hiervan graag storten.

Ik zag de optie ‘doe een gift’ op de actiepagina maar kan hier enkel kiezen voor Bancontact, Mastercard of Visa. De limieten van deze kaarten laten onze storting niet toe.

Is er een mogelijkheid dit te doen via overschrijving en hoe gaat dit juist in zijn werk”?



Vragen naar foto's van de vele bezoeken door de reporters.

“Reizende reporter Pien kwam langs in onze school op donderdag 21 december. Er werd toen een foto met haar gemaakt. We maakten echter zelf geen foto. Kunnen we de foto van het bezoek op onze school verkrijgen?”

Productievoorstellen (vrijwilligers, catering, ...).

“Ik heb op een oude camionette een houtgestookte pizzaoven en tapinstallatie gemonteerd. Voor vrienden en kennissen maak ik verse pizza en tap ik voor hen een frisse pint. Ik wil iets doen voor de warmste week. Ik kan zo'n 40-50 pizza's bakken op een avond.... dus dacht ik of ik dit voor jullie crew/presentatoren/artiesten kan doen? Ik verkoop ze niet.... 't is gewoon voor jullie en...fun voor mij.”

Verloren voorwerpen.

“Ik ben zaterdagavond mijn zwart gespikkelde sjaal verloren op de warmste week. Is nog gemaakt door mijn overleden grootmoeder”.

Veiligheid op het terrein (grote drukte).

“Gisteren was ik samen met mijn dochter en haar vriendin aanwezig op de optredens te Brugge... De optredens waren allemaal schitterend. Helaas was de sfeer op het plein wat grimmig. Er werd geduwd en getrokken en veel gebekvecht... Willen jullie gewoon eens een oproep doen tot verdraagzaamheid, ook op het plein?”

Toegankelijkheid van het terrein voor personen met specifieke behoeften.

“Ik ben een persoon met een European Disability Card voor mijn autisme. Ik kan niet goed tegen de drukte en heb mijn ademruimte voor mij nodig en kan paniekaanvallen krijgen als ik het volk voor mij zie. Ik zie ruimte voor het podium met rolstoelen en ik word door de security hier geweigerd en doorverwezen naar een hoog podium voor rolstoelen achteraan, maar daar heb ik niets aan.”

Reacties vanuit het publiek ter plaatse (over het geluid, zichtbaarheid, ...)

“Kunnen de mensen hun paraplu's laten zakken? Wij kunnen niets zien... Groetjes van de warmste vrienden.”

# 4

## Beroepsethische vragen

De VRT Klantendienst ontvangt jaarlijks ook verschillende vragen of klachten waarin de 'ethiek' van een bepaald thema of een specifieke uitzending in vraag wordt gesteld. Deze klachten worden mee behandeld door onze manager beroepsethiek Ruud Hendrickx.

Eén van de thema's dat sinds de zomer regelmatig terugkomt bijvoorbeeld is de manier waarop alcohol in beeld wordt gebracht in bv. *Zomeravonden*, *Vive le vélo* of *Thuis*.

### Klachten over alcohol in beeld

“Waarom wordt er alcohol gedronken tijdens de uitzending van *Vive le Vélo* (een entertainmentprogramma gelinkt aan sport)? Bovendien wordt er telkens ook nog eens meegedeeld hoe lekker de wijn / het bier wel is. Gasten die geen alcohol drinken moeten dan ook nog eens verantwoorden waarom ze niet drinken. Alle experts zijn het er over eens dat alcohol een drug is en elk glas teveel is voor de gezondheid. Heeft de VRT dan geen voorbeeldfunctie?”

### Klachten over Siska Schoeters die openlijk over 'zich ontdopen' praat.

Er kwamen klachten binnen over Siska Schoeters die besloot zich te laten ontdopen, n.a.v. de getuigenissen die ze zag in het programma *Godvergeten*. Zij sprak daarover uitgebreid in *Goeiemorgen Morgen!* op Radio2, het stond ook uitgebreid in de Radio2-nieuwsbrief.

Iedereen mag uiteraard een persoonlijke mening hebben, maar levensbeschouwelijke overtuigingen behoren tot de persoonlijke levenssfeer zegt ook de VRT-integriteitscode.

De onpartijdigheid van VRT moet ten allen tijden gerespecteerd worden.

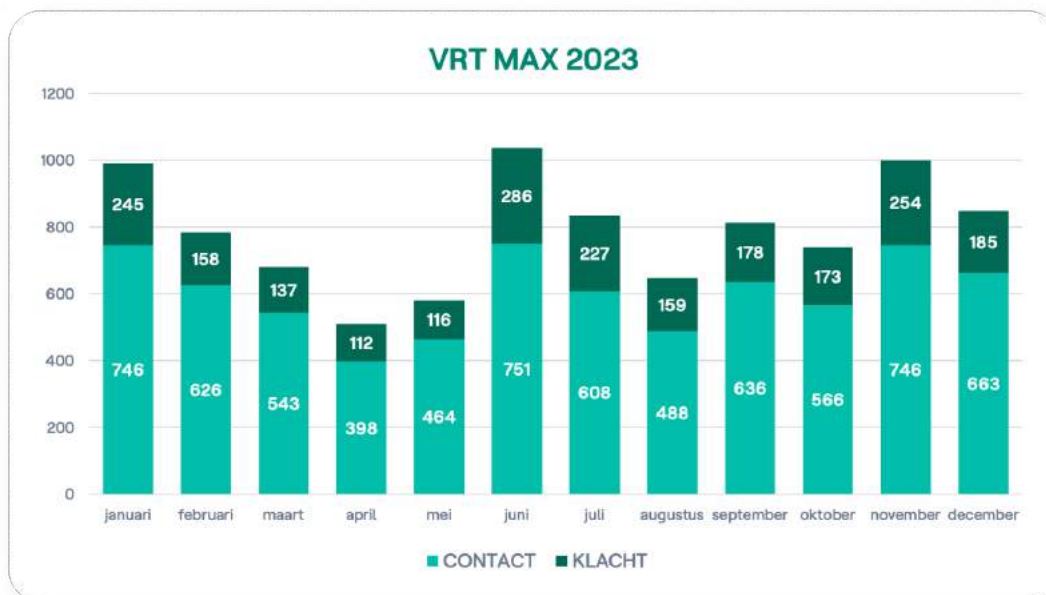
### *The greatest dancer van Vlaanderen*

Een kijker heeft zich erover beklaagd dat een jurylid in *The greatest dancer van Vlaanderen* een kruisje droeg. In het Programmacharter staat vermeld dat onze VRT-medewerkers zich onpartijdig moeten opstellen, maar dit jurylid was geen VRT-medewerker en er viel dus niets op te merken m.b.t. het kruisje dat ze droeg.

### 1985

Een kijker stuurde een klacht over aflevering 7 van de serie *1985* omdat er herhaaldelijk te zien is hoe heroïne wordt klaargemaakt en ingespoten. De klager verwacht het leeftijdslabel 16+. Na overleg is er toch voor gekozen om het leeftijdslabel 12+ te behouden: drugsgebruik wordt hier niet verheerlijkt, het gaat om iemand die door anderen wordt verdoofd en dus slachtoffer wordt van drugs. In de voorgaande afleveringen wordt ook duidelijk naar de drugsscènes opgebouwd.

# 5 VRT MAX



Figuur 6: Contacten en klachten over VRT MAX in 2023 (bron: Salesforce, 2023)

VRT MAX is op jaarbasis de grootste slokop wat het aantal vragen en klachten betreft dat de VRT Klantendienst jaarlijks binnenkrijgt. Maar dat aantal lag wel lager dan in 2022.

2023 was op vele fronten een booming jaar voor VRT MAX, met vele nieuwigheden en vele successen. En -eerlijk is eerlijk- ook wel wat technische issues: deze zorgen op dagbasis voor het meeste aantal vragen. Dat heeft natuurlijk te maken met 'the sense of urgency'. Mensen hebben nu een technisch probleem, dus ze willen ook graag meteen een concrete oplossing. Dankzij de knowhow hieromtrent in het team van de VRT Klantendienst enerzijds en een sterk technisch team gelinkt aan VRT MAX anderzijds kunnen veel technische problemen snel gevonden, gekaderd en opgelost worden. Het afgelopen jaar waren er een aantal hardnekkige problemen waarvan de oplossing langer op zich liet wachten en dat zorgde hier en daar voor een sterke toename van het aantal vragen en klachten.

Voor een platform dat steeds groter en ambitieuzer wordt is het van cruciaal belang dat er een goede en snelle communicatie kan zijn met betrekking tot zowel inhoudelijke wijzigingen als technische problemen enz.

De VRT Klantendienst blijft hiervoor ook in 2024 hard inzetten op nauwe communicatielijnen met de teams die VRT MAX mee op de kaart zetten.

## In 2023 waren dit de 10 meest gestelde vragen over VRT MAX:

### 1. Foutcodes 202 en 205

Dit zijn browserfouten die geregeld optreden wanneer men ofwel de cookies niet correct aanvaardt, of wanneer men gebruik maakt van Safari.



**“Wanneer ik VRT Max gebruik in Safari valt de streaming na een aantal seconden weg en geeft hij foutcode 220. Kunt u me zeggen hoe ik dit kan verhelpen?”**

Dit probleem is al grotendeels opgelost na een nieuwe update van Safari. Bij aanhoudende problemen wordt aangeraden van browser te wisselen.

## 2. Haperingen

Als mensen laten weten dat hun programma regelmatig blijft haperen dan wijzen we er hen op dat de bit-rate wellicht te hoog ingesteld staat, waardoor video's te lang moeten bufferen.

**“Sinds een week blijft VRT MAX echt altijd haperen, in die mate dat het mij zelfs niet lukt om iets te bekijken. Op alle andere platforms heb ik geen enkel probleem, het probleem ligt duidelijk aan jullie platform en ook verwijdering van cookies heeft niets verholpen.”**

We laten aan kijkers met dit probleem weten dat hun bit-rate te hoog ingesteld staat voor zijn/haar internetsnelheid.

## 3. LG + Foutcode 200

Tot voor kort kregen we op jaarbasis heel veel vragen binnen over de VRT MAX app die niet beschikbaar was op LG-televisies. Zij krijgen dan telkens een foutcode te zien.

**“Als ik via de browser op onze tv naar max ga krijg ik foutcode 200?”**

Begin 2024 was er eindelijk goed nieuws voor alle LG-kijkers: de app is nu ook beschikbaar voor hun televisietoestel. Blijdschap alom bij de kijkers én bij de VRT Klantendienst.

## 4. VRT MAX kijken vanuit het buitenland

We krijgen -zeker in vakantieperiodes- veel vragen van mensen die vanuit het buitenland naar VRT MAX willen kijken, maar hun identiteit nog niet bevestigd hebben in het VRT Profiel. Er komen ook vragen van mensen die buiten de EU vertoeven en niet begrijpen waarom zij niet alles kunnen zien.

**“Hoe kan ik VRT MAX in het buitenland bekijken? Er staat dat ik moet bevestigen dat ik de Belgische identiteit heb en naar mijn profiel moet gaan, maar dat lukt niet. Kan u helpen?”**

Eenvoudig antwoord: even je Belgische identiteit bevestigen in het VRT Profiel en kijken lukt weer zonder problemen.

## 5. Vragen over het aanbod op VRT MAX.

We krijgen regelmatig vragen over programma's die niet meer op VRT MAX staan.

**“Ik merk dat feuilletons zoals Kapitein Zeppos, de Kat, Axel Nort wél terug te vinden zijn op VRT MAX, maar bijzonder mooie feuilletons zoals Fabian van Fallada en Midas (helaas) niet. Kan er iets op gevonden worden aub om deze 2 feuilletonreeksen toch beschikbaar te stellen op VRT max?”**

## 6. Foutcode 203

DRM zorgde ervoor dat kijkers bepaalde extra beveiligde programma's niet langer konden zien en ze kregen foutcode 302 te zien. Maar na een update eerder dit jaar is dit helemaal opgelost en doet dit probleem zich niet meer voor.

**“Ik kan sinds 4/4 niet meer naar VRT Max kijken. Ik krijg alles, tot ik wil kijken en dan op de code 302 bots. Podcasts lukken wel.”**

## 7. Vragen van Nederlandse kijkers

Nederlandse kijkers willen gebruik maken van VRT MAX, wat helaas niet kan als je de Belgische nationaliteit niet hebt.

**“Is er een manier om toegang te krijgen tot deze site. Ik vind de VRT bijzonder interessant en voel mij met familie in België (Willebroek, Blaasveld etc.) fijn in België en kijk regelmatig naar jullie programma's.”**

## 8. Gegevens aanpassen

Er was dit jaar ook een aantal dagen een probleem met emailadressen die niet meer aangepast konden worden in het VRT Profiel, maar ook dit euvel is ondertussen van de baan.

**“Ik kan in mijn profiel mijn mailadres niet aanpassen, wel GSM-nr en adres.”**

## 9. Zoekfunctie/rangschikking/lay-out VRT MAX

Aan het begin van 2023 kwamen er nog regelmatig klachten binnen van kijkers die niet tevreden waren over de zoekfunctie of rangschikking of lay-out van VRT MAX. Maar hieraan werd het afgelopen jaar zeer hard gewerkt. Na de verschillende updates is het aantal klachten hieromtrent nog klein.

**“We hebben de VRT max app op onze TV. Met de zoekfunctie kan ik niet zelf iets intypen, klopt dat? we komen steeds terecht op 'ons aanbod' en moeten dan een keuze maken uit de lijst. terwijl we daar niet vonden wat we zochten en liever zelf de naam van de serie intypten.”**

## 10. Casten

De VRT Klantendienst krijgt ook regelmatig klachten over problemen met de chromecast. Het gaat meestal om gebruikers die de instellingen van hun toestel moeten aanpassen.

**“Sinds vandaag kan ik niet meer casten via mijn Chromecast tot gisteren kon ik dat altijd. Wat loopt er fout?”**



# 6 Technologie

## Radio-apps

Er waren technische problemen met de radio-apps, waardoor luisteraars niet meer konden reageren. Dit is ondertussen opgelost door een nieuwe update van de app.

## Prerolls

Ook de introductie van de reclame-prerolls zorgde in 2023 voor wel wat ergernis.

**“Het uitzenden van “prerolls” is ergerlijk. Op deze manier krijg ik 2 tot 3 keer meer (veelal irritante) reclame te horen. Inderdaad, de “normale” live reclame net voor het nieuws krijg ik uiteraard ook te horen. Ik vind dit pure discriminatie t.o.v de luisteraars die analoog of via DAB+ luisteren. Ik dien hierbij formeel klacht in hierover. Het is niet de eerste keer dat ik dit doe trouwens, maar mijn ergernis is zo groot dat ik niet stop.”**

## Problemen met Sonos, Google Nest en Tuneln.

Tijdens de zomer werden er, wegens de migratie naar een nieuwe partner, bij externe partijen zoals Tuneln, Radioplayer, etc., nieuwe radiostreams in dienst genomen. Bij het aangeven van deze nieuwe URL's naar de providers toe, zijn er een aantal van hen helaas niet op tijd overgeschakeld, wat bij een groot aantal mensen voor problemen zorgde. De tijdelijke oplossing hiervoor was dat de luisteraars handmatig de nieuwe URL's toevoegden die vermeld staan op onze website.

## “Ik kan geen enkele VRT Radiozender meer ontvangen, hoe kan dit?”

Voor Google Nest was het probleem dat de voice commands niet langer leken te werken. Dit werd opgelost door contact te leggen met onze account manager bij Google en ze opnieuw te integreren.

**“Beste , normaal dicteer ik aan onze google nest in de keuken s'morgens :” speel VRT Radio 1 “ of VRT radio2” . Deze kent hij niet meer, maar MNM bijvoorbeeld wél.”**



# 7

## Complimenten en felicitaties

De VRT Klantendienst ontvangt ook heel regelmatig felicitaties over het aanbod dat VRT biedt. Daaruit blijkt de appreciatie voor de keuze van het aanbod, de professionele verslaggeving,

### **Ketnet zomertour**

“Ik wil langs deze weg Ketnet, en vooral het team van de Ketnet-zomertour bedanken. We zijn naar Wenduine geweest, heel vroeg in de ochtend. Daar te horen gekregen dat de toer niet doorging.

Maar vond dit de beste en meest verantwoordelijke beslissing die ze konden nemen. Was zeker niet veilig in deze weersomstandigheden. Bedankt om dit uit te leggen aan onze dochter van 7 jaar die verdrietig was. Hopelijk kunnen we aanwezig zijn op de nieuwe datum.”

### **Het verhaal van Vlaanderen**

Toen ik Tom Waes hoorde beweren dat sommige mensen weer met hun pubers voor tv zouden kruipen om dit programma te zien keek ik naar mijn (gamend) exemplaar en dacht: “Jaja, het zal wel”.

Tot deze week onze puber, die een hekel heeft aan ‘programma’s met een meerwaarde’, tot mijn stomme verbazing tussen ons in kwam zitten en het hele programma mee uitkeek. Volgende week kijkt hij opnieuw mee zegt hij. Een glasprestatie! Een welgemeende proficiat met het programma. De criticasters hebben ongelijk: het is het méér dan waard!”



## Verslaggeving na overlijden Martine Tanghe

“Ik wil graag Mr. De Vilder een hart onder de riem steken. Duidelijk, en begrijpelijk, aangedaan, bracht hij ons het nieuws van Martine Tanghe haar overlijden. Ik vond het ontroerend om te zien hoe hij zijn tranen moest verbijten. Ik hoop dat hij na het presenteren al zijn emoties kon toelaten.”

## Sporza

“Wij hebben toch geluk met onze Vlaamse Sporza...wat zijn jullie toch goed bezig...steeds zo'n fantastische reportages en zo veel menselijkheid....doe zo verder....proud”.

## Zomeravonden

“Felicities aan Wim Willaert met zijn steeds prachtige programma's. Ik word er steeds warm van.”

## Nieuwe website VRT MAX

“Ik kom eventjes vertellen dat de nieuwe website van VRT MAX veel beter is dan de vorige versie. Een veel frissere uitstraling en overzichtelijker.”

## Switch

“Hallo beste mensen van de VRT, een dikke bravo voor het programma 'Switch' van Fien Germijns! Dit programma is een verademing! Het is een ongelooflijk toffe en goede presentatrice! Een dikke proficiat voor de fijne en lieve dame! Hopelijk mag ze nog andere programma's presenteren!”

## Dagelijkse kost

“Dikke proficiat met jullie nieuwe app van Dagelijkse kost! Amai, zo praktisch en handig, en stap voor stap dat je het kan meevolgen wat je klaarmaakt! Superhandig! Hopelijk gebruiken veel mensen deze app! 👍👍👍”

## De jaren 90 voor tieners

“Ik wil graag mijn uitdrukkelijke dank en felicitaties overmaken aan Steven Van Herreweghe voor de fenomenaal grappige en nostalgisch waardevolle programma's over de jaren 80 en 90. Ik keek elke week uit naar een nieuwe aflevering en heb ontzettend genoten van zijn warme humor.”

## Het hoge Noorden

“Bij deze wil ik graag mijn dank en felicitaties overmaken aan Annemie en haar ploeg om zo'n fantastisch mooi programma als Het hoge noorden te maken. Het programma straalt niets dan schoonheid uit; mooie en warme mensen met mooie dromen en realisaties, prachtige landschappen en regie, het leven zoals het is, puur, eerlijk, niets geforceerd. Het toont aan dat geluk in kleine dingen zit, het laat zien wat waardevol is in het leven en dat het goed is om stil te staan bij wat goed is. Ik pinkte een traan weg bij de laatste aflevering gisteren en kijk al uit naar niet nieuwe seizoen volgende jaar.”

# 8

## Conclusies klachtenrapport 2023

2023 was een druk jaar voor de VRT Klantendienst, maar niet zoveel drukker dan andere jaren. In 2022 zagen we nog dat een aantal klachten flink de hoogte in ging doordat een paar belangengroepen zich achter een specifiek topic schaarden en hun achterban massaal opriepen om klachten te sturen naar VRT. Dat was vorig jaar gelukkig veel minder het geval. Mensen weten ons zowel online als telefonisch goed te vinden. 2024 wordt een druk en bijzonder boeiend jaar. We denken continu na over hoe we onze dienstverlening nog kunnen optimaliseren en efficiënter maken, dat doen we onder andere door de inzet van artificiële intelligentie.

### Een proactieve werking cruciaal

De klantendienst zet hard in op een proactieve werking binnen het bedrijf: er wordt tijd geïnvesteerd om met programmamakers en beleidsmakers samen te zitten opdat we -soms een hele tijd op voorhand- weten wat er zit aan te komen en ons zodoende goed kunnen voorbereiden op mogelijke problemen of uitdagingen.

Omdat er veel vragen zijn rond VRT MAX wordt er bewust gekozen voor zeer korte communicatielijnen met zowel het inhoudelijke als het technologische team. We streven naar een optimale dienstverlening en proberen om de mensen zeer snel een adequaat antwoord te bezorgen.

### Herhaling van klachten voorkomen

We leren veel uit de feedback van ons publiek. Zoveel mensen, zoveel meningen natuurlijk en dat is een evenwichtsoefening soms. Waar nodig passen we als bedrijf zaken aan.

### Verandering is moeilijk

Of het nu om een nieuw ochtendprogramma gaat, of over specifieke reclame voor je favoriete show. Als klantendienst merken we goed dat vele mensen het moeilijk hebben met verandering. Alleen al de aankondiging van wijzigingen zorgt soms voor veel commotie. Bij de start van onze nieuwe weervrouw Jacotte Brokken bijvoorbeeld kregen we opvallend veel klachten binnen: de klachten gingen niet over het weer zoals je zou denken, maar over het feit dat ze haar weerbericht doorgaans start met 'Hey'. Voor vele kijkers voelde dit aan als een veel te informele begroeting, anderen vonden het dan weer een hele 'verfrissing'. We merken dat dit soort klachten na een tijdje -als mensen even hebben kunnen wennen- weer verdwijnen.



### Een goede uitleg is goud waard

Als je als bedrijf goed uitlegt waarom we iets doen of waarom er iets verandert dan kan je het aantal klachten sowieso beperkter houden. Door bijvoorbeeld uit te leggen hoe wij er als VRT alles aan doen om zo snel mogelijk over te schakelen van de *Ronde van Frankrijk* van mannen naar die voor vrouwen.

Of door uit te leggen dat we als VRT meer dan 40% van onze middelen uit de markt moeten halen kan je ook aantonen waarom we bijvoorbeeld met reclame pre-rolls werken voor de start van een video.

En ook hier: hoe meer informatie wij als klantendienst zelf hebben hieromtrent hoe juister en duidelijker we onze klantenvragen kunnen beantwoorden.

### Maatschappelijke verantwoordelijkheid

We lopen als publieke omroep natuurlijk heel erg in de kijker en dat is goed. Ons publiek verwacht terecht van ons dat wij een weerspiegeling zijn van de maatschappij. Die publieke rol nemen we au serieux en deze maatschappelijke verantwoordelijkheid benadrukken we ook naar onze medewerkers toe. We willen onze reputatie van kwaliteitsgedreven en vernieuwend mediabedrijf blijven bewaken. We zijn daar bewust mee bezig en dit zal ook de komende jaren een speerpunt blijven voor ons.







# Jaaroverzicht Nieuwsombudsman 2023

En toen was er oorlog tussen Israël en Hamas



**vrt** nws

# Inhoud

<b>1. Vooraf</b>	<b>3</b>
<b>2. Analyse van de contactnames</b>	<b>4</b>
<b>3. Wie neemt contact op met de nieuwsombudsman?</b>	<b>6</b>
<b>4. Inhoudelijke thema's</b>	<b>7</b>
4.1. Israël-Hamas	7
4.2. Conner Rousseau	8
4.3. Vernieuwing DAB+-kanaal van VRT NWS	9
<b>5. Analyse van de klachten</b>	<b>10</b>
5.1. Verdeling van de klachten per inhoudelijk thema	10
5.2. Welke programma's / platformen genereren klachten?	11
5.2.1. VRT NWS <i>journaal</i>	13
5.2.2. VRT NWS <i>website/app</i>	14
5.2.3. <i>Berichtgeving in het algemeen</i>	14
5.2.4. <i>Duidingsprogramma's</i>	15
5.3. Verdeling van de klachten per beroepsethisch criterium	16
5.3.1. <i>Selectie</i>	18
5.3.2. <i>Onnauwkeurigheid</i>	18
5.3.3. <i>Smaak/toon/stijl</i>	19
5.3.4. <i>Partijdigheid</i>	20
5.3.5. <i>Overige beroepsethische criteria</i>	20
<b>6. Contactnames met persoonlijk belang</b>	<b>21</b>
6.1. Analyse van de contactnames en voorbeelden	21
6.2. Beoordeling en verdere afhandeling van contactnames met persoonlijk belang	22
<b>7. Aanbevelingen aan de redactie</b>	<b>23</b>
7.1. Onnauwkeurigheden en taalfouten	23
7.2. Correctiebeleid	23
7.3. Berichtgeving afkomstig van andere programma's van VRT	23
7.4. "Waarom is dit nieuws?"	24
7.5. Opvallende zinswendingen, muziek onder beelden	24
<b>8. Publicaties</b>	<b>25</b>
8.1. Columns	25
8.2. De rubriek "uw vraag aan de nieuwsombudsman"	25
<b>9. Workshops</b>	<b>26</b>

# 1 Vooraf

Het afgelopen jaar had aanvankelijk een vrij normaal verloop, de klachtenstroom kon vrij goed onder controle worden gehouden. Er waren natuurlijk uitschieters, zoals bijvoorbeeld de klachtenstroom in verband met de berichtgeving over Conner Rousseau. Dat waren telkens veeleer redelijk beheersbare “klachtengolven” in het anders vrij rustige vaarwater dat we ook in 2022 min of meer kenden.

De wereld veranderde plots op 7 oktober, met de inval van Hamas in het zuiden van Israël, dat op zijn beurt de oorlog verklaarde aan Hamas. In onze mailbox brak meteen stormweer los. Andermaal werd de stelling bevestigd dat berichtgeving over het Midden-Oosten de gemoederen ook bij ons fel beroert. We kregen hierover honderden mails, meestal klachten, maar ook uitgesproken meningen. Daarbij valt de tweedeling heel duidelijk op: aan de ene kant klinkt het verwijt dat VRT NWS “pro-Israël” is, even luid klinkt de kritiek dat VRT NWS “duidelijk kant kiest voor de Palestijnen”. 2023 werd zo nog een erg druk jaar bij de nieuwsombudsdienst.

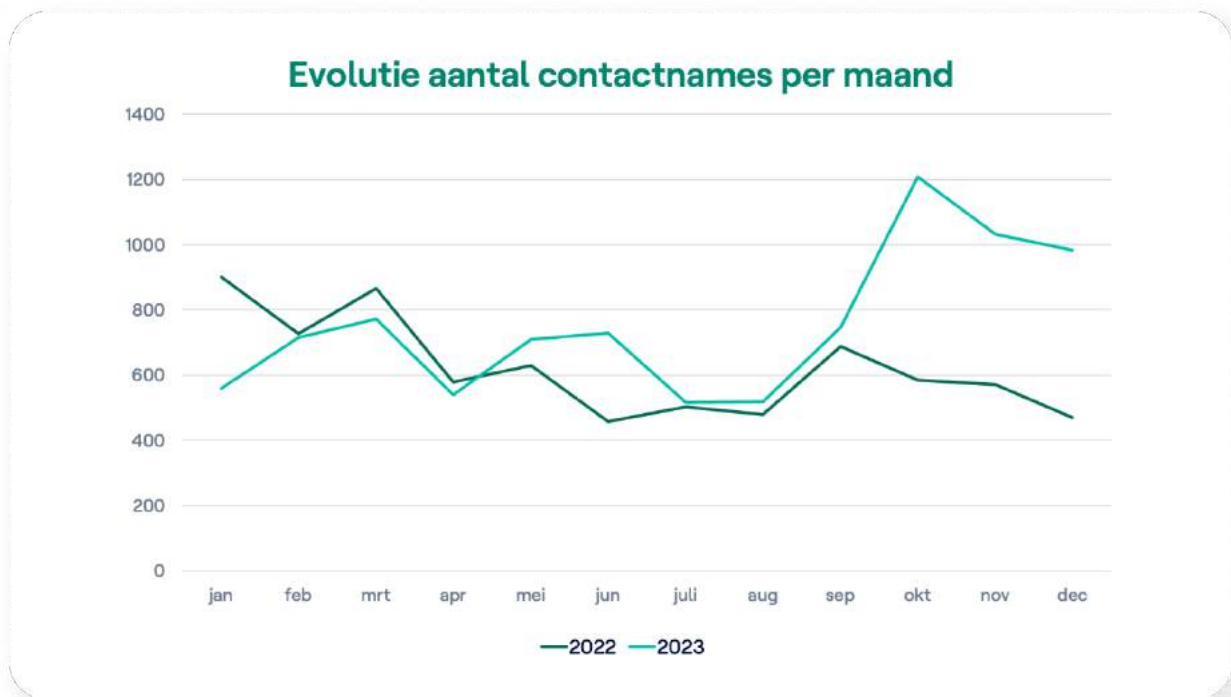
## **Gebald samengevat zag 2023 er zo uit:**

- 9.000 contactnames via mail. De helft daarvan zijn klachten.
- Bij de klachten was 8% gegrond, een daling in vergelijking met 2022. De meeste gegronde klachten gaan over onnauwkeurigheden in de berichtgeving.
- We ontvingen 85 klachten met een persoonlijk belang, waarbij de klagers zelf rechtstreeks of onrechtstreeks deel zijn van de berichtgeving. Behandeling binnen de 45 dagen is hier verplicht.
- Het overgrote deel van de mailers is nog altijd mannelijk.
- De meeste klachten hebben betrekking op *VRT NWS Journaal*, de site en de app van VRT NWS en de categorie ‘algemeen’, het geheel van het nieuwsaanbod van VRT NWS. Dit ligt in lijn met voorgaande jaren.
- De helft van de klachten gaan over de nieuws- of onderwerpselectie: waarom iets wel of niet aan bod komt in de berichtgeving.
- Taalfouten blijven nieuwsgebruikers flink ergeren. Het aantal taalfoutmeldingen steeg trouwens fel in 2023.
- Het nieuwsombudsteam bestaat uit de nieuwsombudsman en twee vaste voltijdse medewerkers. Een halftijdse werkkracht ging in de loop van 2023 met pensioen en wordt voorlopig niet vervangen.

## 2

# Analyse van de contactnames

In 2023 kreeg de nieuwsombudsman zo'n **9.000 mails** te verwerken. Dat zijn er meer dan het jaar daarvoor. Toen daalde het aantal contactnames tot zo'n 7.400 na twee drukke coronajaren. Vanaf oktober 2023 zien we echter weer een **opvallende stijging** door het opblazen van het conflict tussen Israël en Hamas.

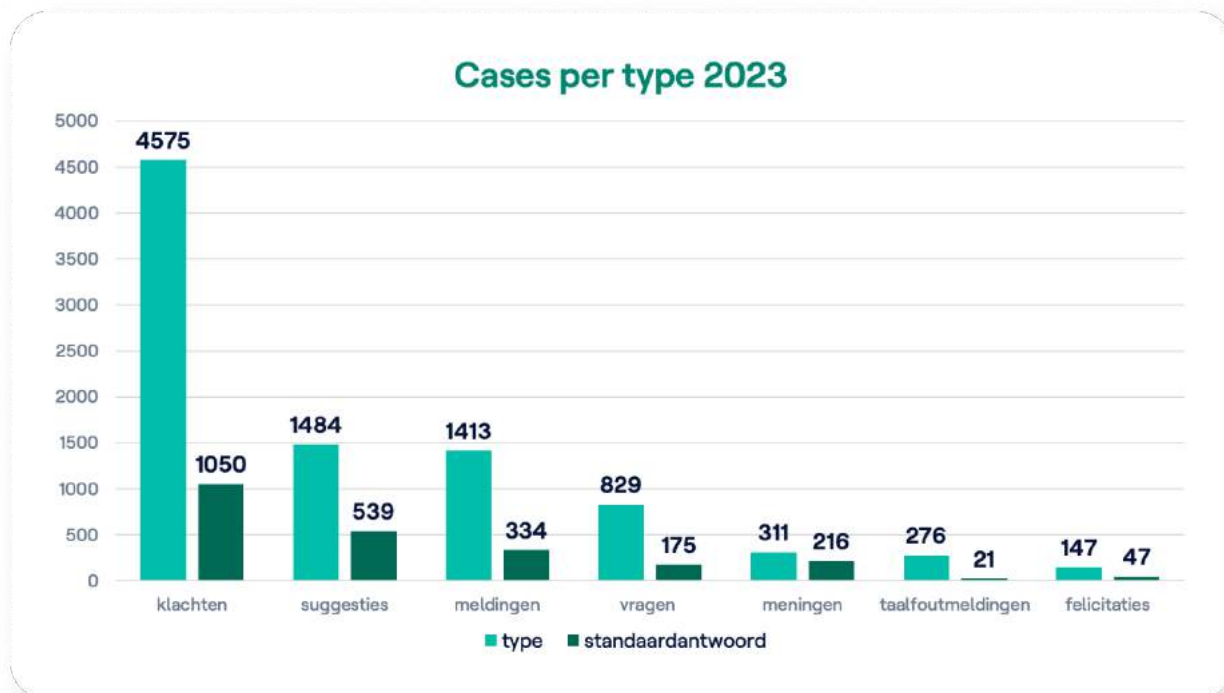


Ongeveer **de helft** van het aantal contactnames zijn **klachten**. Die verhouding blijft opvallend genoeg in lijn met de vorige jaren. Van de 4.575 klachten werden er 375 gegrond verklaard. Het **gegrondheidspercentage** komt zo op **8 procent**, wat een daling is in vergelijking met 2022.

Mensen sturen niet alleen klachten, maar ook suggesties, vragen, meningen, meldingen en felicitaties.

6.653 van de mails werden **persoonlijk beantwoord**. In 2022 waren dat er 5.980. De andere mails kregen een standaardantwoord. In een standaardantwoord 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.





Omdat het aantal contactnames het afgelopen jaar in stijgende lijn is gegaan en het nieuwsombudsteam wat gekrompen is, zijn er **procentueel meer standaardantwoorden** verstuurd dan in 2022. Toen kreeg 20 procent van de mailers een standaardantwoord, afgelopen jaar is dat, zeker naar het drukkere jaareinde toe, gestegen tot 26 procent. Vooral meningen kregen een standaardantwoord.

Klachten werden nog meer persoonlijk beantwoord. Daar ligt het percentage standaardantwoorden op 23 procent.

Het aantal contactnames met **persoonlijk belang** daalde in vergelijking met 2022. In 2023 namen 85 mensen met een persoonlijk belang contact op met de nieuwsombudsman. Daarover later meer.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
<b>Contacten</b>	9.035	7.404	12.671	12.786	5.574	4.795
<b>Klachten</b>	4.575	3.797	6.863	7.551	3.900	2.831
<b>Gegronde klachten</b>	375 (8,2%)	365 (9,6%)	538 (7,8%)	687 (9,1%)	691 (17,7%)	599 (22%)
<b>Persoonlijk belang</b>	85	99	65	110	88	63

De cijfers in dit verslag maken abstractie van zogenaamde “veelklagers”. Dat zijn mensen die frequent mails sturen zonder persoonlijk belang, maar met een uitgesproken mening over de berichtgeving of over het onderwerp dat in de berichtgeving werd behandeld.

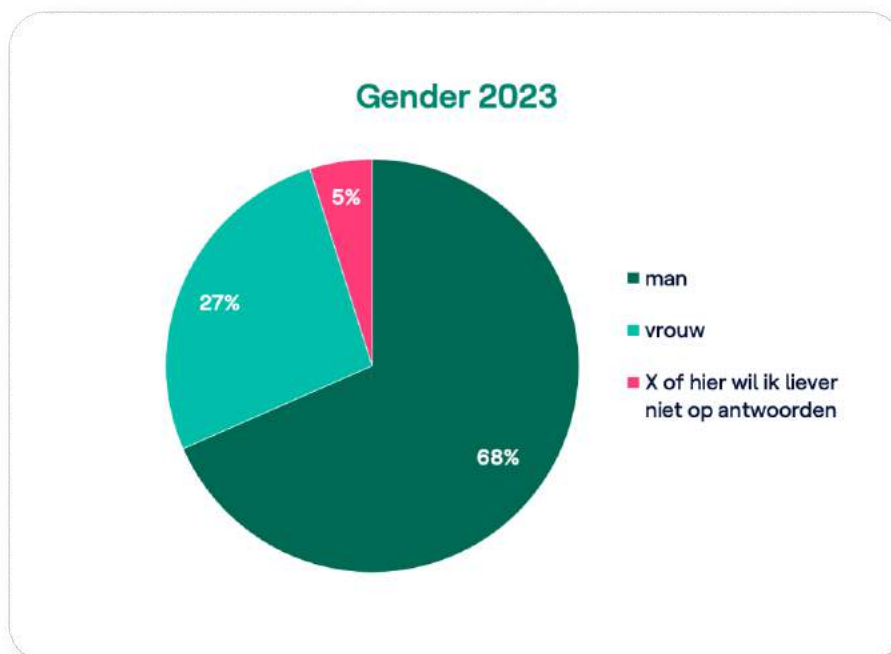
Het aantal contactnames van “veelklagers” verminderde tot 1.013 (in 2021 waren dat er nog 1.332 en in 2022 1.087). Hun mails worden altijd gelezen, maar alleen beantwoord als de klager een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foute aanname van de klager. 115 mails werden zo nog individueel beantwoord en 112 kregen een standaardantwoord. Die zijn mee opgenomen in de algemene cijfers.

786 mails van “veelklagers” werden gelezen en 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.

### 3

## Wie neemt contact op met de nieuwsombudsman?

De mediagebruikers die de nieuwsombudsman contacteren zijn **niet representatief** voor het publiek van VRT of VRT NWS. Nog steeds is het overgrote deel van de mailers mannelijk.



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 met een autochtone achtergrond.

# 4

## Inhoudelijke thema's

Er was maar één thema dat er afgelopen jaar echt uitsprong en dat is **de oorlog tussen Israël en Hamas** die sinds begin oktober in alle hevigheid woedt. Daarnaast lokte ook de berichtgeving rond Vooruit-boegbeeld Conner Rousseau en de nieuwe invulling van het VRT NWS-kanaal op DAB+ heel wat reactie uit, hoewel dat laatste volledig los staat van de journalistieke deontologie.

### 4.1

#### ISRAËL-HAMAS

De laatste drie maanden van 2023 kwamen **626 mails** binnen over het Israëlisch-Palestijns conflict. Het overgrote deel waren klachten (452). 14 daarvan werden gegrond verklaard. Dat ging vooral om onnauwkeurigheden in de berichtgeving.

Veel mediagebruikers hebben een **uitgesproken mening** over de situatie in het Midden-Oosten en willen dat VRT NWS hun standpunt volgt. Ze vinden het taalgebruik niet goed, laten ons hun mening weten over de selectie en de aanpak van gasten in programma's, vragen zich af waarom iets wel of niet gegeven wordt en willen vaak ook factchecks en meer duiding.

Er is **een duidelijke tweedeling**. Sommige mensen beschuldigen VRT NWS ervan antisemitisme aan te wakkeren:

“[...] Jullie zetten aan tot haat tegen de Israëliërs en de Joden in het algemeen. Jullie zijn verantwoordelijk voor het aanwakkeren van antisemitisme. Ik hoop dat jullie niet mede betaald worden door de belastingen van de Joodse gemeenschap. Jullie zijn de openbare oproep van de Moslimgemeenschap maar niet van de Joodse gemeenschap. In de tweede wereldoorlog waren jullie als Vlamingen al aan de slechte kant van de geschiedenis en jullie herhalen dezelfde fouten opnieuw... shame on you Vrt!”

Anderen vinden dan weer dat VRT NWS te veel de kant kiest van Israël:

“[...] Volgens mij staan jullie aan Israëlische kant, en gaan jullie niet voluit in het tonen welke misdaden Israël uitvoert, elke dag opnieuw. Ik ben zelf zeker geen voorstander van Hamas, maar het is nu toch wel heel duidelijk dat Israël volop bezig is met een genocide (of toch iets dat er erg op lijkt, what's in a name?) van de Palestijnse burgers en het is mijn overtuiging dat de berichtgeving hierover ook duidelijk moet zijn. Israël speelt een vuile propagandaoorlog en jullie gaan hier niet tegenin.”

De nieuwsombudsman wees er in zijn antwoord vaak op dat het bijna onmogelijk is om over het Israëlisch-Palestijns conflict te berichten op een manier die bij geen enkele overtuiging weerstand oproept.

Uit het antwoord van de nieuwsombudsman:

*“Over de gebeurtenissen in Israël en Gaza wordt zo ruim mogelijk bericht, met duiding en achtergrond over alle betrokken partijen. Het redactiestatuut legt “onpartijdigheid” op, wat concreet betekent dat alle relevante standpunten en visies aan bod moeten komen. Het redactiestatuut vereist ook dat de redactie die visies en standpunten bevrage vanuit een alerte en kritische ingesteldheid. Het is daarbij best mogelijk dat u standpunten en opinies hoort waarmee u het eens bent, maar u zal allicht ook opinies zien en horen waarmee u het niet eens bent.*

*Het redactiestatuut laat toe dat die onpartijdigheid over een iets langere periode en over meerdere uitzendingen en publicaties moet worden beoordeeld. Daarom nodigen we u uit om naar het geheel van de berichtgeving te kijken en uw oordeel over de berichtgeving van VRT NWS niet te maken op basis van één reportage, één uitzending of aflevering, één bijdrage, bericht of artikel.*

*Op de redactie zijn er journalisten met goede contacten in het Midden-Oosten, zowel aan Israëlische, maar ook aan Palestijnse kant. De redactie gaat in de mate van het mogelijke ter plaatse, ook al zijn sommige gebieden compleet afgesloten voor journalisten.”*

De meeste klachten over de berichtgeving rond het Israëlisch-Palestijns conflict zijn ongegrond. **Het blijft wel belangrijk om zaken te duiden.** Zo gebruikte de redactie een aantal filmpjes van de Deense dokter en activist Mads Gilbert, zonder daarbij voldoende context te geven. Deze klachten werden gegrond verklaard. De nieuwsombudsman schreef er een column over:

- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Is wat Noorse arts over ziekenhuis in Gaza zegt, voldoende gecheckt?” | VRT NWS: nieuws](#)

Er waren ook nog andere aandachtspunten die besproken werden in deze twee columns:

- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Is Hamas een terreurbeweging?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Hoe breng je onpartijdig verslag uit over de inslag op het ziekenhuis in Gaza? | VRT NWS: nieuws](#)

## 4.2 CONNER ROUSSEAU

Voormalig Vooruit-voorzitter **Conner Rousseau** beleefde een woelig jaar. Eerst was er zijn coming-out na meldingen van mogelijk grensoverschrijdend gedrag, dan was er de heisa rond zijn racistische uitspraken en ten slotte stapte hij op als voorzitter. De berichtgeving daarover deed de gemoederen in de mailbox van de nieuwsombudsman hoog oplopen.

In totaal kwamen hier **213 reacties** over binnen, waarvan 181 klachten. Het merendeel daarvan ging over het interview in *Terzake* met Conner Rousseau op 21 september en de aflevering van *De zevende dag* op 19 november over de voorzitterswissel bij Vooruit.

Het interview in *Terzake* was het eerste interview van Rousseau na meldingen van mogelijk grensoverschrijdend gedrag. Die waren ondertussen geseponneerd. Mensen die ons mailden vonden dat hij te hard werd aangepakt.

“Een journalist dient betrokkene niet te ondervragen over feiten die juridisch geen gevolg hebben gekregen. Deze zaken zijn afgesloten. Een journalist mag zijn boekje niet te buiten gaan en zich gedragen als “onderzoeksrechter” en/of “zielenknijper” noch mag hij of zij een moraliserend betoog houden. Dit is niet de taak van een journalist. Ik vond het ronduit beschamend en het programma *Terzake* onwaardig. Ik viel haast van mijn stoel toen ik het programma zag. Tevens hoop ik dat er geen andere elementen een rol hebben gespeeld in dat inquisitie- verhoor.”

Naar aanleiding van de voorzitterswissel bij Vooruit kwamen de nieuwe voorzitter, **Melissa Depraetere**, en **Christel Geerts**, de moeder van Conner Rousseau, naar **De zevende dag**. De selectie van Christel Geerts als gast, viel bij sommige kijkers niet in goede aarde.

“Ik begrijp dat de voorzitterswissel bij Vooruit een zeer belangrijk politiek thema is. [...] Wat ik echter een groot probleem vond, was de uitnodiging van de moeder van Conner Rousseau. Dit is een volwassen man. Een volwassen politicus, die zelf verantwoordelijk is voor zijn keuzes en daden. Er kan gediscussieerd worden over het feit of hij op een correcte manier behandeld wordt. Maar ik begrijp echt niet waarom een moeder wordt uitgenodigd om te praten over haar volwassen zoon. Echt niet. Dit is journalistiek onwaardig, past enkel in een roddelmagazine.”

Ook de manier waarop Melissa Depraetere werd geïnterviewd, kon niet iedereen smaken:

“Het interview van de voorzitter was een schoolvoorbeeld van respectloze ‘pestpers’. 10 keer vragen of het hier gaat om racisme is laag, een persoonlijke mening losweken is flauw, het gerecht heeft geoordeeld.”

Sommigen vonden ook dat het met de media-aandacht rond Rousseau welletjes was:

“Hoe lang gaan jullie nog doorgaan met het kapotmaken van een gezin dat al meer dan een jaar onder zeer zware druk staat door pesterijen en zelfs doodsb bedreigingen!! [...] Genoeg is genoeg. Niemand werd ooit zo zwaar aangepakt als Conner. En dan in het nieuws zeggen “de storm is nog niet gaan liggen”. Dat is louter te danken aan jullie, de media.”

De klachten over de berichtgeving rond Conner Rousseau werden ongegrond verklaard, met hier en daar een aandachtspunt. De nieuwsombudsman schreef er ook een column over.

- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Verontwaardiging over de berichtgeving in verband met Conner Rousseau” | VRT NWS: nieuws](#)

## 4.3

### VERNIEUWING DAB+-KANAAL VAN VRT NWS

Het **DAB+-kanaal van VRT NWS** kreeg in mei een make-over. De herhaling van het meest recente radionieuws werd aangevuld met programma's zoals *De ochtend*, *De wereld vandaag* en de podcast *Het kwartier*. Hierover kwamen **149 mails** binnen waarvan 139 klachten.

“Ik ben al ruim 20 jaar een dagelijkse gebruiker van de DAB+ zender “vrt nws” omdat die perfect beantwoordt aan wat ik nodig heb: ik vind het radio nieuws van VRT van zeer goede kwaliteit, maar ik heb niet altijd de mogelijkheid om het rechtstreeks te beluisteren. De mogelijkheid om alle momenten van het volgende uur te kunnen herbeluisteren is voor mij daarom zeer nuttig. In de voorbije 20 jaar heb ik alleen om die reden alle radiotoestellen in huis vervangen door DAB+ toestellen. Ik gebruik(te) de zender dag en nacht.

In de nacht van vorige maandag op dinsdag wordt er in de loop echter ook een podcast met de 15 nieuwsminuten van de dag opgenomen. Dat wil zeggen dat het radiojournaal nog maar een keer of drie op een uur wordt herhaald. Ik betreur dit zeer sterk. Ik vraag me dan af of degenen die hierover beslist hebben zelf gebruiker zijn van het systeem dan wel of ze als verlichte geesten ‘simpelweg’ oordelen en beslissen over wat anderen nodig hebben. Is hierover een enquête gehouden? Ik heb daar nergens iets van gehoord. Wordt dit nog geëvalueerd? U kan mijn goedkeuring niet krijgen.”

De nieuwsombudsman heeft **geen zeggenschap** over de programmatie van zenders en kon niet veel anders doen dan alle klachten hierover doorspelen naar de hoofdredactie. Na verloop van tijd werden een klein aantal wijzigingen doorgevoerd, waardoor het radionieuws weer iets meer te horen was. De hoofdredactie formuleerde toen het volgende antwoord:

*“U hebt ons gecontacteerd met één of meerdere klachten over de aangepaste programmatie op het DAB+ kanaal van VRT NWS. We hebben alle opmerkingen grondig doorgenomen en hebben beslist om een aantal aanpassingen te doen aan de programmatie. Het blijft onze bedoeling om het kanaal de komende maanden verder uit te bouwen met live actuaprogramma's en ook actuele podcasts of radiofragmenten. Maar we hebben de klassieke nieuwslus (de herhaling van het meest recente radionieuwsbulletin) wel hersteld tussen 9u en 16u. De programmatie ziet er nu als volgt uit: 6u-9u De Ochtend, 9u-16u nieuwslus, 16u-18u De Wereld Vandaag, 18u-6u nieuwslus aangevuld met Het Kwartier. We hopen dat u blijft luisteren naar VRT NWS en blijven benieuwd naar uw feedback.”*

De afhandeling van deze klachten staat los van journalistieke deontologie, toch heeft het nieuwsombudsteam ze allemaal verwerkt. Dit genereerde behoorlijk wat extra werk.

## 5 Analyse van de klachten

Voor de analyse van de klachten kijken we enkel naar de klachten die een persoonlijk antwoord kregen. Klachten die een standaardantwoord kregen, worden hier niet meegenomen in de cijfers. In totaal gaat het om 3.525 klachten. Al die klachten kregen een inhoudelijk thema, programma/platform, beroepsethisch criterium en beoordeling toegekend.

### 5.1 VERDELING VAN DE KLACHTEN PER INHOUDELIJK THEMA

Inhoudelijk gezien waren de meeste klachten niet onder te brengen in een specifiek thema. Zij kregen het thema algemeen toegekend. Dat was ook de vorige jaren zo.



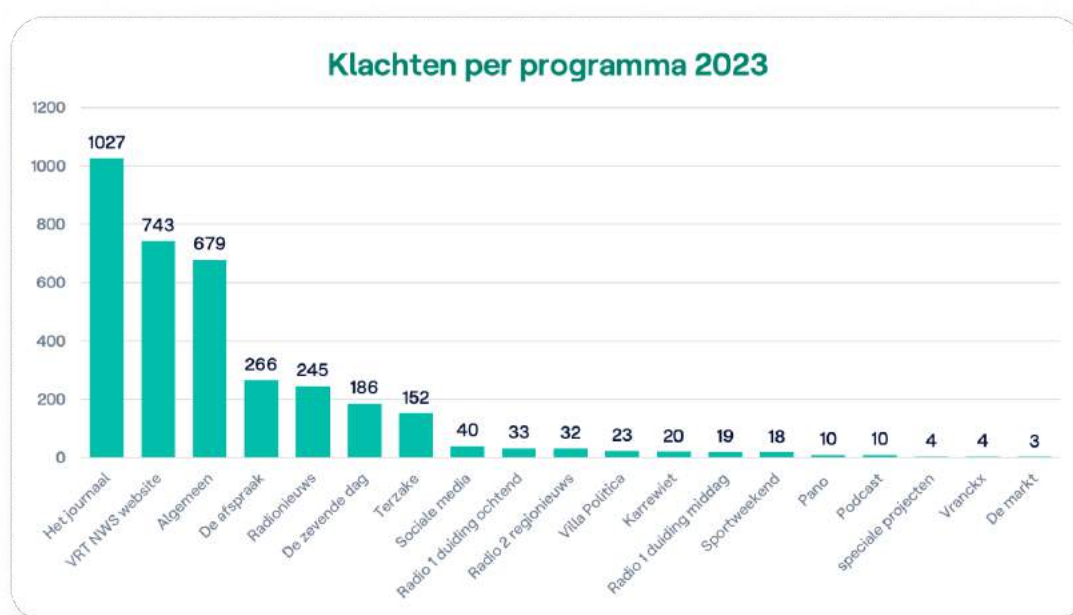
Het aandeel van klachten over de categorie algemeen daalde wel ten opzichte van 2022, terwijl het aandeel van klachten over buitenland, politiek, sport en justitie & criminaliteit steeg.

THEMA	AANDEEL KLACHTEN	
	2023	2022
Algemeen	38%	44%
Buitenland	21%	20%
Politiek	14%	11%
Sport	11%	7%
Justitie & Criminaliteit	7%	4%

De belangrijkste thema's zijn hierboven al besproken (zie 4.). Andere opvallende thema's waar redelijk wat klachten over binnenkwamen waren (in willekeurige volgorde) de berichtgeving over protest tegen Evras-lessen in het Franstalig onderwijs, *Godvergeten* en het misbruik in de kerk, de oorlog in Oekraïne, stikstof, het proces-Sanda Dia, de zaak-Sven Pichal, het plasincident rond Vincent van Quickenborne, de terreuraanslag in Brussel, verkeersongevallen, Internationale Vrouwendag en woke.

## 5.2 WELKE PROGRAMMA'S / PLATFORMEN GENEREREN KLACHTEN?

Het programma dat het meeste klachten genereert, blijft het **VRT NWS journaal**. Op de tweede plaats komen de **website en app** van VRT NWS. De top-drie wordt afgesloten door de categorie **algemeen**. Die bevat klachten over het geheel van het VRT NWS-aanbod.

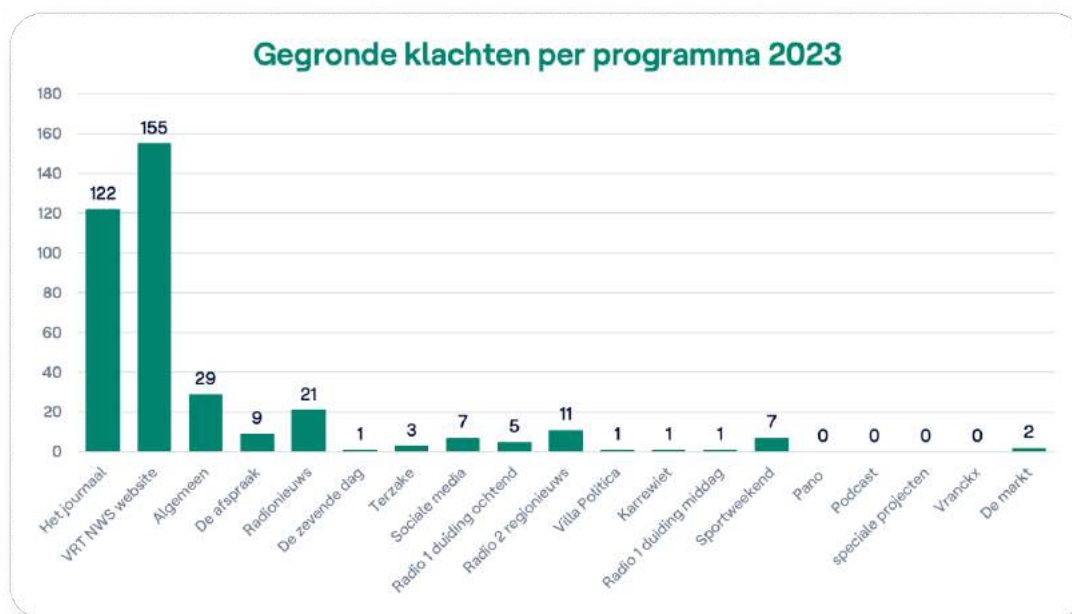


Het aandeel klachten over het 'VRT NWS *journaal*' en 'algemeen' is wel licht gedaald in vergelijking met 2022. Het aandeel klachten over de website en app is licht gestegen. Opvallend is dat het aandeel klachten over het **radionieuws** meer dan verdubbeld is in vergelijking met 2022, maar dat heeft vooral te maken met de klachtenstroom over DAB+ (zie 4.3.).

PROGRAMMA	AANDEEL KLACHTEN	
	2023	2022
<b>VRT NWS <i>journaal</i></b>	29%	31%
<b>VRT NWS website/app</b>	21%	20%
<b>algemeen</b>	19%	24%
<b><i>De afspraak</i></b>	7,5%	6%
<b>radionieuws</b>	7%	3%
<b><i>De zevende dag</i></b>	5%	5%
<b><i>Terzake</i></b>	4%	5%

Als we kijken naar het aantal **gegronde** klachten zijn de **website en app** koploper met 155 gegronde klachten ofwel **41 procent**. **VRT NWS *journaal*** komt op de tweede plaats met 122 gegronde klachten ofwel 32,5 procent. Een belangrijk element bij het interpreteren van de gegronde klachten is dat er meerdere gegronde klachten kunnen zijn over één "fout".

Op de webpagina van de nieuwsombudsman worden relevante inhoudelijke fouten rechtgezet in de **rubriek "Correcties en aanvullingen"**. Deze rubriek focust vooral op opmerkingen in verband met radio- en tv-programma's. Correcties en aanvullingen bij online artikels of posts op sociale media worden in het artikel of de post zelf verwerkt. De correcties en aanvullingen worden op maandelijkse basis één keer meegenomen op de homepage van VRT NWS.





Het aandeel **gegronde** klachten over de website/app ging de afgelopen jaren in dalende lijn, maar stijgt nu weer. Bij het *VRT NWS journaal* zien we de omgekeerde tendens.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
<b>Aandeel VRT NWS journaal gegrond</b>	32,5%	41%	31%	33%	17%	15%
<b>Aandeel website/ app gegrond</b>	41%	31%	27%	33%	63%	68%

### 5.2.1. VRT NWS JOURNAAL

In het geheel van alle klachten zijn ook in 2023 de meeste klachten voor het *VRT NWS journaal*. Dit grote aantal in vergelijking met andere programma's en platformen heeft wellicht te maken met het feit dat het "VRT NWS journaal" een van de best bekeken VRT-programma's is en dan ook nog eens verschillende uitzendingen per dag heeft. Bovendien is er geen eigen interactiemogelijkheid, zoals bij de website/app en sociale media van VRT NWS. Zo komen mensen met klachten en opmerkingen al snel bij de nieuwsombudsman terecht.

In absolute cijfers gaat het om **1.027 klachten**. Daarvan werden er dus **122 gegrond** verklaard. In vergelijking met 2022 is het aantal klachten gestegen, maar er zijn er wel minder gegrond verklaard (in 2022 waren er 983 klachten waarvan 151 gegrond). Het leeuwendeel van de gegronde klachten gaat over onnauwkeurigheden. Een opvallende fout die veel pijn deed aan de ogen, was een kaartje in een journaal met daarop de nieuwe landschapsparken. Er stond "Hart van Gaspenhouw" in plaats van "Hart van Haspengauw".

Over het algemeen hebben kijkers vooral kritiek op de **selectie** van de onderwerpen, de volgorde waarin ze worden gepresenteerd en de tijd die eraan besteed wordt. Een journaal dat begint met **sport**, lokt bijna altijd klachten uit. Van 156 klachten die daarover binnenkwamen waren er 140 over het journaal van 19 december. Dat opende met het nieuws dat doelman Thibaut Courtois niet naar het EK-voetbal gaat met de Rode Duivels. De verontwaardiging in de mailbox was groot:

"Geachte, hoofdpunt in het VRT journaal van 19/12 van 19u : een meer dan 10 minuten durend item over Thibaut Courtois. Heeft men bij de redactie werkelijk geen enkele voeling meer met wat er in de wereld gebeurt ? Hallucinant dat men zo veel zendtijd besteed aan dergelijk item en dan nog als hoofdpunt van het journaal. Hoeveel dieper kunnen jullie nog zakken om de man in de straat proberen te plezieren ? Mag er op Een werkelijk niets van niveau meer overblijven ?"

De nieuwsombudsman schreef er volgende column over:

- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: "Moest het nieuws over Thibaut Courtois vooraan in "VRT NWS journaal"?" | VRT NWS: nieuws](#)

Eerder lokte ook al het journaal dat opende met het vertrek van wielrenner Remco Evenepoel uit de Giro kritiek uit. Ook daarover verscheen een column:

- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: "Moest de exit van Remco Evenepoel uit de Giro vooraan in het Journaal?" | VRT NWS: nieuws](#)

Al bij al is het moeilijk om deze typische "selectie"-klachten gegrond te verklaren, omdat de redactionele autonomie hier sterk speelt.

## 5.2.2. VRT NWS WEBSITE/APP

De website en app van VRT NWS waren goed voor **743 klachten**. Dat zijn er meer dan in 2022. 155 werden er **gegrond** verklaard. Ook hier gaat het merendeel van de geïnterviewde klachten over onnauwkeurigheden.

Een opvallende gegronde klacht ging over het **offline halen** van een kritisch artikel over warmtepompen. De redactie had dit artikel offline gehaald, omdat wat de geïnterviewde zei niet volledig leek te kloppen. De kop en de link van het artikel bleven echter circuleren via de nieuwsbrief en op sociale media. Mensen kwamen op een “missing”-pagina terecht en vroegen zich af waarom ze het artikel niet meer konden raadplegen:

“[...] Ik hoop dat dit alsnog beschikbaar wordt gesteld, eventueel met de aanduiding over de items waar twijfel over bestaat. Het lijkt me enorm bizar dat wanneer er dan eens een “negatief” artikel verschijnt over een bepaald topic dat dit onmiddellijk offline wordt gehaald! Ik krijg steeds meer de indruk dat wij door de media in een bepaalde richting gestuurd worden. Nieuws moet objectief en onafhankelijk zijn! Ik zou graag zowel de voor- en tegenargumenten kunnen lezen en daarna zelf een mening vormen! De media hoeft dat niet voor mij te doen!”

Artikels offline halen, is niet tegen de deontologische code, maar het moet wel zoveel mogelijk worden vermeden. Correcties en aanvullingen gebeuren best zo transparant mogelijk in artikels. Artikels verwijderen, kan argwaan opwekken bij de lezer, omdat die in het ongewisse blijft over de beweegredenen van de redactie. Na overleg met de nieuwsombudsman heeft de redactie een mededeling geplaatst op de pagina en een doorverwijzing naar een ander artikel over warmtepompen.

We willen ook nog even meegeven dat de nieuwsombudsman zeker geen volledig zicht heeft op de klachten die binnenkomen over de website en de app. Mensen kunnen via de website en app rechtstreeks nieuws melden, vragen stellen en fouten doorgeven aan de online redactie.

## 5.2.3. 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 niet gaan over de berichtgeving van VRT NWS. **679 klachten** kregen het label algemeen. **29** daarvan waren **gegrond**.

Onder meer de klachten over de berichtgeving rond de terreuraanslag in Brussel op 16 oktober zijn hier ondergebracht. Mensen vonden dat de nieuwsdienst gefaald had in de berichtgeving hierover.

“Een verkeerde live persconferentie, geen verbinding met de Heizel, in Brussel zelf notabene. Ik zou graag hebben dat onze nationale omroep in tijden van crisis op een gepaste professionele manier kan reageren.”

De hoofdredactie gaf meteen toe dat deze berichtgeving ondermaats was. Maar de opvallende conclusie blijft wel dat kijkers bij groot “breaking” nieuws, echt wel rekenen op hun openbare omroep.

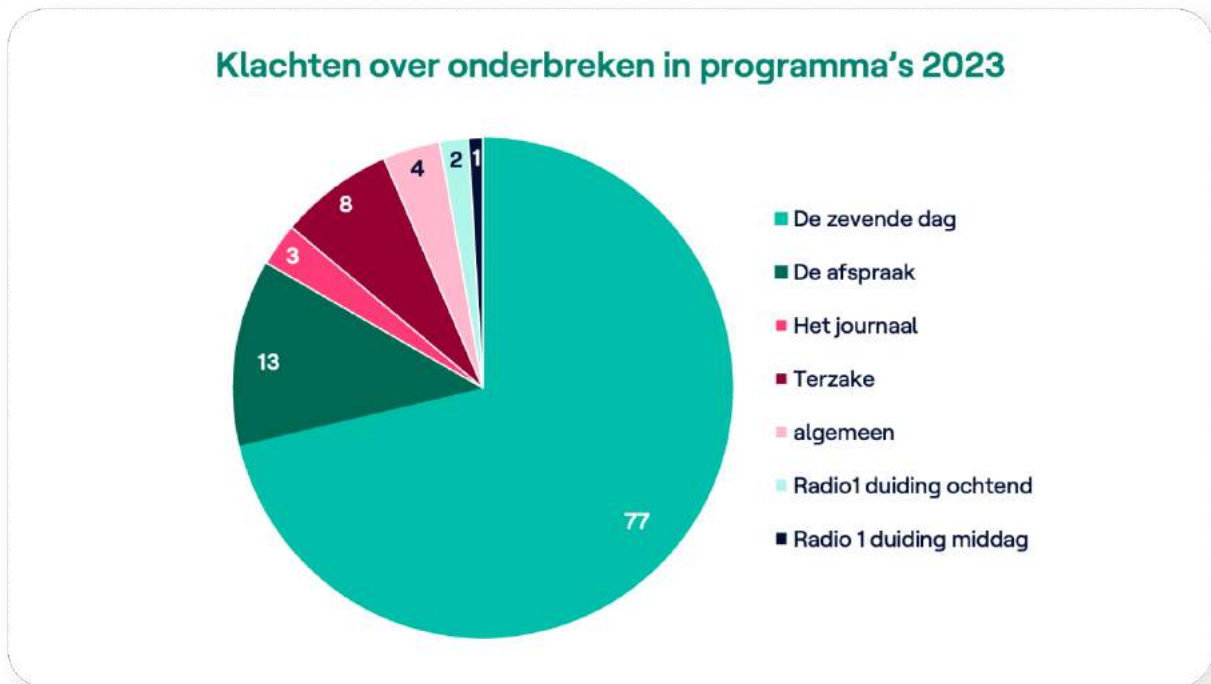
## 5.2.4. DUIDINGSPROGRAMMA'S

*Terzake*, *De afspraak* en *De zevende dag* zijn samen goed voor **604 klachten**. Die klachten zijn normaal gezien min of meer gelijk gespreid over de drie programma's, maar nu zijn er opmerkelijk meer klachten over **De afspraak** (266 om precies te zijn). Dat heeft vooral te maken met het **nieuwe decor** van het programma. De trage bewegende beelden op de achtergrond stoorden sommige kijkers en dat lieten ze ons weten.

“Mag ik even mijn ervaring delen over de giga led-schermen die de backdrop zijn bij de *Afspraak*. Ik vind ze erg dominant tov de gasten aan tafel en leiden ongewild de aandacht af. Meestal zonder toegevoegde waarde bij het gesprek. Kan het mogelijks rustiger blijven op de achtergrond? Ten voordele van de inhoud van het gesprek en de sprekers?”

Over dit soort klachten heeft de nieuwsombudsman geen zeggenschap, ze hebben weinig te maken met journalistieke deontologie. Het nieuwsombudsteam heeft deze klachten wel allemaal verwerkt.

**Zeer weinig klachten** over de duidingsprogramma's zijn **gegrond**. De klachten gaan vooral over de keuze van de studiogasten en de interviewstijl van de presentator. Het aantal klachten over onderbreken is opnieuw gedaald. Van 138 in 2022 naar 108 in 2023. In 2021 waren er dat nog 420. Het grootste aantal klachten over onderbreken is voor **De zevende dag**.



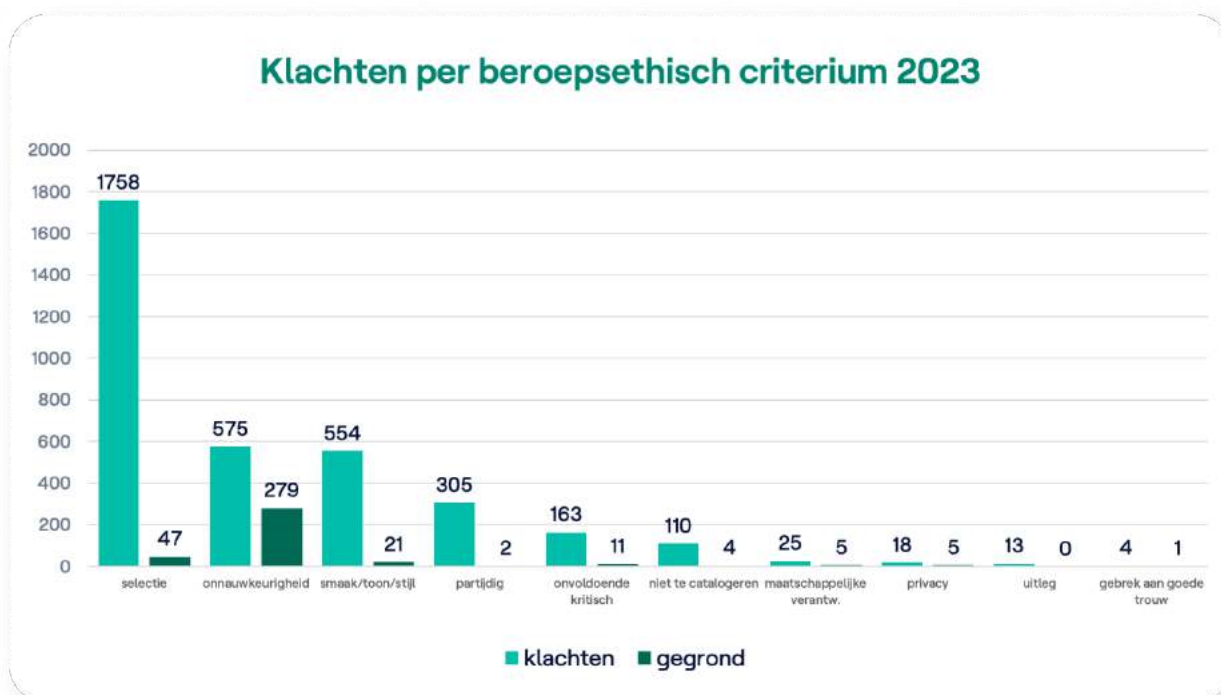
Klachten over onderbreken worden zelden gegrond verklaard, maar zijn wel vaak een **aandachtspunt** voor de redactie. Het nieuwsombudsteam bekijkt elk studio-gesprek waar er klachten over binnenkomen en let erop of de gast zijn of haar standpunt voldoende uiteen kon zetten.

### 5.3

## VERDELING VAN DE KLACHTEN PER BEROEPSETHISCH CRITERIUM

De meeste klachten die binnenkomen gaan over **selectie**. In 2023 maakten de zogenaamde selectieklachten zelfs de helft uit van het totale aantal klachten. Op de tweede plaats komt **onnauwkeurigheid** en de derde plaats is voor **smaak/toon/stijl**.

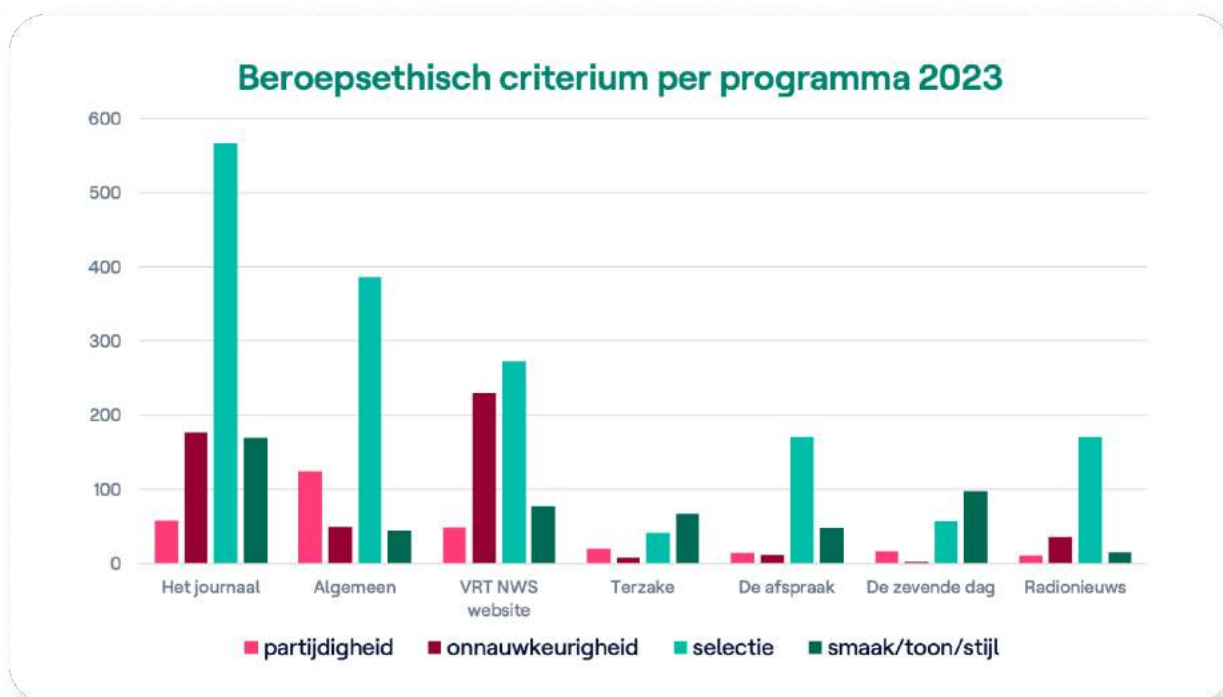
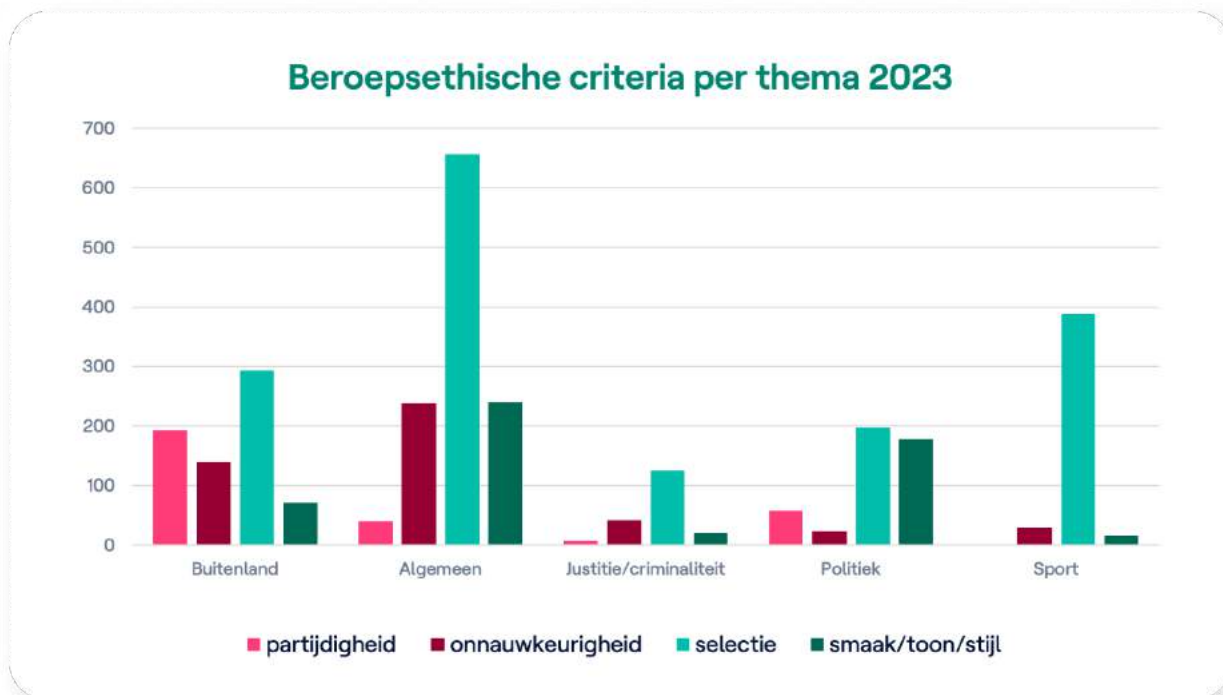
Als we kijken naar het aantal **gegronde klachten** staat onnauwkeurigheid bovenaan. Maar liefst 279 van de in totaal 375 gegronde klachten gaat over onnauwkeurigheid. Dat is 74 procent. Dat is een fikse stijging in vergelijking met 2022. Toen was dit aandeel nog 62 procent.



In vergelijking met 2022 is het aandeel van de selectieklachten er fors op vooruit gegaan. Het aandeel klachten over smaak/toon/stijl is dan weer fors gedaald.

BEROEPSETHISCH CRITERIUM	AANDEEL KLACHTEN	
	2023	2022
<b>Selectie</b>	50%	38%
<b>Onnauwkeurigheid</b>	16%	18%
<b>Smaak/toon/stijl</b>	16%	25%
<b>Partijdigheid</b>	9%	7%

Als we kijken hoe deze beroepsethische criteria gespreid zijn over de programma's en thema's zie je het volgende beeld:



### 5.3.1. SELECTIE

In 2023 ging **de helft van de klachten** over **selectie**. We spreken over een selectieklacht wanneer een klager bijvoorbeeld vindt dat een bepaald onderwerp of standpunt niet of onvoldoende aan bod is gekomen. Evenwel, een “plicht tot volledigheid” voor journalisten bestaat niet. Sommige kijkers, luisteraars en lezers vinden al snel dat de redactie het publiek misleid door bepaalde dingen niet mee te geven in de berichtgeving of door andere dingen in hun ogen te overbelichten.

**Nog geen 3 procent** van de selectieklachten werd **gegrond** verklaard. De meeste daarvan gingen over de berichtgeving over de terreuraanslag in Brussel op 16 oktober (zie ook 5.2.3.).

Het blijft moeilijk om over selectieklachten te oordelen. 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.

Er zijn af en toe ook wel **aandachtspunten**. Zo pakte de website/app op internationale vrouwendag uit met een artikel waarin mannen over een inspirerende vrouw vertelden. Dit schoot bij sommigen in het verkeerde keelgat:

**“Ik vind het echt schandalig dat op internationale vrouwendag, jullie ervoor kiezen om ‘bekende mannen’ op de voorgrond te zetten. ‘de vrouwen die mannen inspireren’. Vreselijk dat in 2023 dit het punt is waarop we gekomen zijn. Er is ook altijd de optie om, heaven forbid, aan goede journalistiek te doen en de ontelbare vrouwen die dingen bereiken in the picture te zetten. Gemiste kans. Jammer.”**

De nieuwsombudsman schreef er een column over:

- › [Mag de redactie “alleen maar mannen” aan het woord laten op Internationale Vrouwendag? | VRT NWS: nieuws](#)

### 5.3.2. ONNAUWKEURIGHEID

Het aandeel klachten over **on nauwkeurigheid** is **16 procent**. Deze klachten gaan veelal over inhoudelijke fouten. Hoewel het aandeel van klachten over on nauwkeurigheid in vergelijking met 2022 gedaald is, is het toch interessant dit criterium van naderbij te bekijken.

Van de 575 klachten over on nauwkeurigheid waren er 230 voor de website en 177 voor het “VRT NWS journaal”. **Bijna de helft van de klachten** over on nauwkeurigheid is **gegrond**. Dat is meer dan in 2022.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
<b>Percentage on nauwkeurigheid gegrond</b>	48,5%	40%	29%	30%	38%	53%

Het is ook het criterium dat het vaakst als gegrond beoordeeld wordt. **74 procent** van alle **gegronde klachten** gaat over on nauwkeurigheid. Het blijft dus een belangrijk criterium voor de redactie om op in te zetten.

Mensen die een on nauwkeurigheid in een artikel of een programma opmerken, beginnen vaak te twijfelen aan de **kwaliteit** van de rest van de berichtgeving.

“In de alinea “Hoe bereken in mijn eigen verbruik?” wordt er in het voorbeeld gesproken over 52 weken - 4 weken vakantie = 48 weken. Er wordt uitgegaan van 4 uren verbruik per dag. Dan zou het aantal uren per jaar 48 weken x 7 dagen/week x 4 uren = 1344 uren. Dit zou dan 107,52kW zijn x €0,38/kWh = €40,86. Andere zaken heb ik niet nagerekend maar als hier dezelfde redeneringfout is gemaakt ... In het algemeen merk ik ook meer en meer schrijffouten en foute zinsconstructies op. Het geeft me de indruk dat alles snel moet gaan en dat dit toegelaten wordt ten koste van de kwaliteit. Het knaagt bij mij aan mijn vertrouwen in jullie juistheid van berichtgeving.”

Naast klachten over onnauwkeurigheden krijgt de nieuwsombudsman ook meldingen binnen van **taalfouten**. In 2023 waren dat er **276**. Dat zijn er een pak meer dan in 2022. Wat ook opvalt, in vergelijking met 2022 zijn er **meer dan dubbel zoveel gegronde taalfoutmeldingen** binnengekomen. We moeten hier wel opmerken dat één taalfout meerdere meldingen kan opleveren.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
<b>taalfoutmeldingen</b>	276	142	190	151	151	387
<b>gegrond</b>	171	63	88	57	94	250

De meeste taalfoutmeldingen gaan over de website/app en het “VRT NWS journaal”. In 2023 kwamen er voor de website/app 121 taalfoutmeldingen binnen bij de nieuwsombudsman en voor het “VRT NWS journaal” 96.

Taal is iets wat kijkers, luisteraars en lezers van VRT NWS erg nauw aan het hart blijft liggen.

“Dit is zeker niet het einde van de wereld en niemand zal eraan sterven, maar reeds behoorlijk lang duiken taal- of (vooral) typfouten op in de korte teksten die op het scherm verschijnen in de journaals. In de uitzending van Laat dd. 10 november was het alweer raak in het item over de herdenking van de aanslag op een agent in Brussel, vorig jaar: “Premier De Croo en de ministers van Binnenlandse Zaken en Justitie zijn er ook.” “Binnenlandse”... Nogmaals, zulke zaken zijn geen ramp maar doen wel wat pijn aan de ogen van de ietwat taalgevoelige kijker, en helaas duiken soortgelijke voorbeelden vrij regelmatig op in deze nochtans beknopte teksten. Dat is onze zeer gewaardeerde openbare omroep toch onwaardig. Zonder in muggenziften te willen vervallen, zou het toch mooi zijn, mocht hier in de toekomst wat meer aandacht aan geschonken worden. Met dank bij voorbaat en vriendelijke groeten vanwege een trouwe kijker.”

We voegen er nog aan toe dat er via de interactieknoppen op de website en de app van VRT NWS ook foutmeldingen binnenkomen. **In werkelijkheid ligt het aantal klachten over onnauwkeurigheid en taalfoutmeldingen dus hoger dan hier wordt weergegeven**. Deze cijfers gaan enkel over wat bij de nieuwsombudsman binnenkomt.

### 5.3.3. SMAAK/TOON/STIJL

Klachten over **smaak/toon/stijl** hebben meestal te maken met de presentatiestijl van presentatoren, maar het kan ook gaan over bijvoorbeeld titels van artikels of de toon van een reportage. In 2023 ging **16 procent** van de klachten over smaak/toon/stijl, dat is minder dan in 2022. Deze klachten worden ook niet zo vaak **gegrond** verklaard, het gaat om **een kleine 4 procent**.

Van de 554 klachten over smaak/toon/stijl waren er 170 voor het “VRT NWS journaal”, 98 voor “De zevende dag” en 77 voor de website/app. Thematisch gezien komt smaak/toon/stijl vooral voor bij algemene klachten (240) en klachten over politieke thema’s (178).

Vaak hebben deze klachten te maken met **bepaalde gevoeligheden** die leven in de maatschappij. Zo bracht een journaalbijdrage over het Vegan Summer Fest in Gent een en ander teweeg bij veganisten. Hoewel de reportage positief bedoeld was, viel ze hier en daar niet in goede aarde.

“Ik ben heel teleurgesteld in de berichtgeving over Vegan Summer Fest in het journaal. In die heen korte reportage is VRT erin geslaagd om van zoiets moois iets negatiefs van te maken... Er werd zelfs niet met de organisatie gesproken. Geen enkele veganist kwam aan bod, behalve de diëtiste, die een hele lezing gaf over alle voordelen van veganisme maar in beeld gebracht werd met die ene kritische noot over het feit dat vleesvervangers inderdaad ongezond kunnen zijn. Net als vlees. ik kan een lange lijst maken met aanmerkingen maar ik heb er de moed niet voor. Ik ben zo ontgoocheld. Bekijk het journaal even met een kritische blik en je zal snappen wat ik bedoel. Het allerergste vond ik het feit dat er niks gezegd werd over het dierenleed. Hoe is het mogelijk. Gezondheid en milieu? Dat zijn niet de hoofdredenen! Wat een misser. Ik zou hopen dat dit rechtgezet wordt maar het anti veganisme standpunt van VRT is overduidelijk. ik dacht dat jullie neutraal moesten zijn.”

De nieuwsombudsman oordeelde dat de klachten hierover een aandachtspunt waren voor de redactie. Hoewel er zeker ook positieve punten in het verslag zaten, mocht het dierenleed wel duidelijker vermeld worden bij de redenen waarom mensen kiezen voor veganisme.

#### 5.3.4. PARTIIDIGHEID

**8 procent** van de klachten gaat over **partijdigheid**. Meestal is dit een categorie met een dispaaraat geheel aan klachten. De ene kijker vindt dat de rechtse politieke partijen te veel aan bod komen, de andere kijker vindt dan weer dat de journalisten van VRT NWS “te links” zijn. In 2023 is het vrij duidelijk: 57 procent van de partijdigheidsklachten gaat over de oorlog tussen Israël en Hamas. (zie ook 4.1.)

Partijdigheidsklachten worden zelden **gegrond** verklaard. Het gaat om **nog geen procent**. De beoordeling van deze categorie klachten is niet altijd eenvoudig. Het gaat vaak om een subjectief aanvoelen. Het zit bij dit soort klachten ook vaak in de details:

“Dat een nieuwsploeg zowel de stakende werknemers als de werkgevers rond Delhaize laat horen en een verslag uitbrengt, vind ik positief. Maar dat een nieuwsploeg meereist met de bus van de stakers, dat vind ik erover en door VRT teveel partij kiezen !!!”

Navraag leerde dat dit toch vooral gebeurde uit praktische overwegingen, maar het is zeker een aandachtspunt.

#### 5.3.5. OVERIGE BEROEPSETHISCHE CRITERIA

Het aandeel klachten over de overige beroepsethische criteria is klein. In **5 procent** van de gevallen wordt aangedrongen op een **meer kritische houding** van de redactie. **Nog geen procent** van de klachten gaan over **privacykwesties**. Die hangen vaak samen met een persoonlijk belang (zie 6.). Ook klachten over **maatschappelijke verantwoordelijkheid, uitleg** en **goede trouw** komen weinig voor.



# 6 Contactnames met persoonlijk belang

De contactnames met een **persoonlijk belang zijn** in 2023 gedaald ten opzichte van 2022. Het ging in totaal om **85 contactnames**

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Contacten met persoonlijk belang	85	99	65	110	88	63
Persoonlijk belang gegrond	29	40	15	36	41	30

## 6.1 ANALYSE VAN DE CONTACTNAMES EN VOORBEEDEN

Contactnames met persoonlijk belang zijn vaak heel specifiek en niet altijd makkelijk in te delen bij één **beroepsethisch criterium**. Toch kunnen we stellen dat ook hier selectie en onnauwkeurigheid het meeste voorkomen (zoals bij het totale aantal klachten). Selectie is 33 keer aangevinkt en onnauwkeurigheid 22 keer. Op de derde plaats staat hier wel privacy. Hierover waren er 10 contactnames met persoonlijk belang, dat is meer dan de helft van het totale aantal klachten over privacy. De cijfers over de andere criteria zijn verwaarloosbaar of de contactnames kregen geen criterium toegekend.

Bij **selectieklachten** met persoonlijk belang gaat het bijvoorbeeld vaak over het gebruik van beeldmateriaal dat als problematisch ervaren wordt. Zo was er een artikel over de stad Turnhout die jongeren tussen 15 en 18 jaar van de straat wil weghouden en een zinvolle daginvulling wil geven tijdens de speelpleinwerking. Verschillende jongeren die op de foto bij het artikel afgebeeld stonden, wilden die weg. Ze wilden hier niet aan gelinkt worden. Deze klacht werd gegrond verklaard en de foto werd verwijderd.

Een andere selectieklacht kwam van twee jongeren die een Tiktok-kanaal hebben waarop ze naar eigen zeggen informatieve filmpjes posten over de islam. Een fragment uit die filmpjes werd gebruikt als illustratie bij een reportage over radicalisering bij jongeren. Zij wilden dat het filmpje uit de reportage zou worden verwijderd, omdat ze hiervoor geen toestemming hadden gegeven. De klacht werd ongegrond verklaard en het filmpje werd niet verwijderd.

Mensen, organisaties of bedrijven reageren ook op **onnauwkeurigheden** in de berichtgeving waarbij ze persoonlijk belang hebben. Bijvoorbeeld een naam die niet goed geschreven is, iemand die niet goed geciteerd is of niet correct geduid of iemand die de feiten beschreven in het artikel betwist (bijvoorbeeld bij een ongeval of vechtpartij). Dit wordt bekeken met de redactie. Als er effectief een fout gemaakt is, wordt dit aangepast of volgt er een correctie of aanvulling op de pagina van de nieuwsombudman.

Typische klachten over **privacy** gaan over personen die hun naam uit een artikel verwijderd willen zien of niet (meer) in beeld willen komen, omdat ze vinden dat hun privacy daarmee geschonden wordt. Dat gaat niet alleen over recente berichtgeving, maar soms ook over oudere. Mensen beroepen zich dan op hun recht om vergeten te worden. De nieuwsombudsman bekijkt die vragen met de redactie. Vaak is hier geen fout gemaakt, maar als de klager dit voldoende argumenteert, kan de redactie hier toch op ingaan. Zo was er bijvoorbeeld een getuige van een aanslag die wilde dat zijn naam verwijderd werd uit artikels waarin hij zijn verhaal deed. Vooral omdat die bleven naar boven komen via Google en mensen hem er bleven op aanspreken. Hij vond het psychologisch zwaar om hier steeds opnieuw mee geconfronteerd te worden. Uiteindelijk is de redactie hierop ingegaan als tegemoetkoming.

Er waren ook enkele klachten van mensen die in beeld kwamen en nochtans aangegeven hadden dat ze dit niet wilden. Daar is vaak nog weinig aan te doen, behalve excuses aan te bieden. Als die beelden op dat moment nog online worden uitgespeeld, worden ze verwijderd en ook in het beeldarchief wordt dan aangeduid dat ze zeker niet mogen worden hergebruikt.

## 6.2

### BEOORDELING EN VERDERE AFHANDELING VAN CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

Het is niet altijd makkelijk om een contactname met persoonlijk belang te beoordelen. **29** van de 85 contactnames werden **gegrond** verklaard, **27 ongegrond**, bij **7** was er een **aandachtspunt** voor de redactie en **22** contactnames werden **niet beoordeeld**.

In de meerderheid van de gevallen wordt er dus **geen fout vastgesteld**. Dat wil niet zeggen dat die klachten per definitie terzijde worden geschoven. De redactie stelt zich vaak heel welwillend op, om alsnog op de een of andere manier een **tegemoetkoming** te doen. Dat kan zijn door een wederwoord of aanvulling te publiceren, ofwel in het artikel zelf ofwel in de rubriek correcties en aanvullingen op de pagina van de nieuwsombudsman. Die aanvullingen zijn soms best relevant, ook al is er geen journalistiek/deontologische fout gemaakt. Toch kan niet op elk persoonlijk belang worden ingegaan.

**13** mensen lieten ons via mail weten dat ze **tevreden** waren met de afhandeling van hun klacht met persoonlijk belang. **4** mensen waren **niet tevreden**. In de meeste gevallen volgt er echter geen reactie meer op het antwoord van nieuwsombudsman.

De **Raad voor de Journalistiek** deed uitspraak over één klacht die ook bij de VRT nieuwsombudsman werd ingediend. Die ging over de podcast "Waar is zuster Gabrielle". Ook De Raad voor de Journalistiek verklaarde die klacht ongegrond.

Als een advocaat contact opneemt met de nieuwsombudsman omdat een persoonlijk belang van zijn cliënt zou zijn geschonden, wordt altijd de **juridische dienst** mee ingeschakeld.

# 7

## Aanbevelingen aan de redactie

### 7.1

#### ONNAUWKEURIGHEDEN EN TAALFOUTEN

Van alle gegronde klachten gaat 74 procent over inhoudelijke onnauwkeurigheden, vooral dan in het “VRT NWS Journaal” en de app en de site VRT NWS. Dat is een hoog cijfer. Weliswaar worden dezelfde fouten soms meerdere malen gemeld, maar dat laatste zegt misschien ook wel iets over de irritatie die zulke fouten oproepen bij de nieuwsgebruikers.

Hetzelfde geldt voor het fel gestegen aantal taalfouten. Taal is de journalistieke grondstof van de redactie. VRT NWS wil bovenal een betrouwbaar nieuwsmedium zijn. Dan moet veel meer op die nauwkeurigheid en taalzuiverheid gelet worden. Ook vorige jaren kwam deze aanbeveling terug, jammer genoeg vallen we noodgedwongen in herhaling.

### 7.2

#### CORRECTIEBELEID

In ons vorig jaaroverzicht schreven we dat er minder schroomvallig moet worden omgesprongen met correcties en aanvullingen. Ze zijn op de site VRT NWS te vinden op de pagina van de nieuwsombudsman, maar worden nu op maandelijkse basis ook meegenomen op de “home”, waardoor de zichtbaarheid alvast vergroot. We herhalen ons pleidooi voor een helder correctiebeleid op de site VRT NWS. Voor de lezer moet het duidelijk zijn wanneer iets is aangepast of aangevuld. Op dit punt is er zeker vooruitgang, maar we pleiten voor een nog meer uitgewerkte en eenvormige aanpak, die allicht ook meer herkenbaar zal zijn.

### 7.3

#### BERICHTGEVING AFKOMSTIG VAN ANDERE PROGRAMMA'S VAN VRT

Berichtgeving of informatie afkomstig van andere programma's van VRT wordt meer en meer opgepikt door de redactie. Dit is een keuze die de (hoofd)redactie wel degelijk mag maken. Toch wijzen we op een belangrijke regel in het redactiestatuut dat er geen verwarring mag ontstaan tussen de berichtgeving van VRT NWS, die aan strenge journalistieke en deontologische eisen moet voldoen, en andere VRT-programma's of bepaalde delen daarvan. We willen zeker niet de indruk wekken dat die laatste programma's inhoudelijk 'slechter' of 'minderwaardig' zouden zijn. Ze komen vanuit een andere finaliteit tot stand. Niettemin moet inhoudelijke 'content' afkomstig van die programma's, de journalistiek/deontologische toets kunnen doorstaan, van zodra die content terecht komt op VRT NWS. De (hoofd)redactie moet dit nauwgezet blijven bewaken.

## 7.4

### “WAAROM IS DIT NIEUWS?”

Bij een onderwerp als “papi-gate” bijvoorbeeld stelden mensen wel eens de vraag “waarom we dit moeten weten”? De redactie moet blijven uitleggen waarom bepaalde zaken het nieuws halen. Sommige nieuwsfeiten zijn op het eerste gezicht vrij banaal. Waarom die feiten veel aandacht krijgen in de berichtgeving, moet goed duidelijk gemaakt worden.

## 7.5

### OPVALLENDE ZINSWENDINGEN, MUZIEK ONDER BEELDEN

Een op het eerste gezicht opvallende of grappige zinswending of woordkeuze wordt lang niet door de nieuwsgebruiker op dezelfde wijze ervaren. Verder is het ook opletten met muziek onder heftige beelden. Dat wordt niet door iedereen gesmaakt. Een doordachte en zuinige aanpak is hier in beide gevallen op z'n plaats.

# 8

## Publicaties

De nieuwsombudsman schreef in 2023 volgende bijdragen op VRT NWS:

### 8.1 COLUMNS

- › [Over PKK-vlaggen, brandende auto's in Brussel, hoofd- en bijzaken | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Jaarverslag ombudsman VRT NWS: “Het knetterde wat minder in onze mailbox het voorbije jaar” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Mag de redactie “alleen maar mannen” aan het woord laten op Internationale Vrouwendag? | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Was het debat over woke in “Terzake” geoorloofd? | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Scherpe debatten over klimaat zinderen na in de mailbox van de nieuwsombudsman | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Fietsrevolutie volop aan de gang, ook in de mailbox van de nieuwsombudsman | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Hoe breng je onpartijdig verslag uit over de inslag op het ziekenhuis in Gaza? | VRT NWS: nieuws](#)

### 8.2 DE RUBRIEK “UW VRAAG AAN DE NIEUWSOMBUDSMAN”

- › [Ging redactie voorzichtig genoeg om met video van passagier die omkwam bij vliegtuigcrash in Nepal? | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Waarom maakt het Journaal propaganda voor Poetin?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “De schutter in de school in Nashville was een trans man en geen vrouw” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Moest de exit van Remco Evenepoel uit de Giro vooraan in het Journaal?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Waarom worden Reuzegommers niet genoemd en verdachte in zaak-Uyttersprot wel?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Verontwaardiging over de berichtgeving in verband met Conner Rousseau” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Zeg toch wie die jongeren zijn die overlast veroorzaken aan zwembaden” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Waarom vermelden jullie Sven Pichal wel en de andere verdachten niet?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Is dat plasincident echt zoveel aandacht waard?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Wie zit er achter het EVRAS-protest?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Is Hamas een terreurbeweging?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Is wat Noorse arts over ziekenhuis in Gaza zegt, voldoende gecheckt?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Moest het nieuws over Thibaut Courtois vooraan in “VRT NWS Journaal”?” | VRT NWS: nieuws](#)

# 9 Workshops

De nieuwsombudsman gaf in 2023 samen met de deontologische adviesraad een workshop over journalistieke deontologie aan de journalisten van de regioredacties.





vri



## Vragenlijst voor het verslag 2023 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	0



# Klachtenrapport 2023



**SPORT.**  
VLAANDEREN

## KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	87
----------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten	39
Aantal onontvankelijke klachten	48

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Aantal gegronde klachten	15
Aantal deels gegronde klachten	6
Aantal ongegronde klachten	18

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van oplossing	
Aantal opgeloste klachten	14
Aantal deels opgeloste klachten	7
Aantal niet opgeloste klachten	18

Verdeling van de (deels) gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Correcte bejegening	2
Actieve dienstverlening	9
Redelijkheid en evenredigheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Redelijke behandeltermijn	0
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	35	28
Klachtencoördinatie (algemene klachten)	24	0
Afdeling sportpromotie	11	4
Afdeling sportkaderopleiding (VTS)	16	7
Afdeling subsidiëring	0	0

Afdeling topsport	0	0
Nado Vlaanderen	1	0

Vanaf 2020 wordt een nieuwe klachtenapplicatie gebruikt om de klachtenregistratie te optimaliseren en een betere en nog kwaliteitsvollere rapportering mogelijk te maken. De opvolging is hierdoor ook meer gecentraliseerd.

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 vooruitgaan.

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), 98 in 2022 (waarvan er 59 ontvankelijk zijn) en 87 in 2023 (waarvan er 38 ontvankelijk zijn).

Langs de andere kant gebruiken burgers het meldpunt van klachten ook nog steeds voor gewone vragen of klachten over derden.

Omgekeerd wordt ook het contactformulier voor informatie of de mailbox [info@sport.vlaanderen](mailto:info@sport.vlaanderen) voor klachten gebruikt.

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. Intern wordt telkens het belang van de centrale klachtenbehandeling en -registratie benadrukt.

Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens is ook een aparte mailbox voorzien.

## 1. OPDRACHTEN EN DOELPUBLIEK

Voor de analyse en het klachtenbeeld vertrekken we vanuit het takenpakket van Sport Vlaanderen, meer bepaald vanuit die opdrachten waardoor Sport Vlaanderen rechtstreeks in contact komt met haar doelpubliek:

1. organisatie van sportkampen en sportklassen in de centra van Sport Vlaanderen.
  2. exploiteren en uitbouwen van de eigen centra.
  3. ontwikkelen, aanbieden en erkennen van sportkaderopleidingen en het valoriseren met diploma's of attesten via de Vlaamse Trainersschool.
  4. voeren en coördineren van de sportpromotie op Vlaams niveau.
  5. ondersteunen van sportactoren via subsidiëring of begeleiding.
- 
6. uitvoeren van het antidopingbeleid, conform de WADA-code.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dit betreft de werking van NADO Vlaanderen, administratief ondergebracht bij Sport Vlaanderen, maar met volledige operationele autonomie.

Dit vrij diverse takenpakket maakt zo goed als de volledige Vlaamse bevolking tot het primaire doelpubliek van Sport Vlaanderen. Afhankelijk van de opdracht of het doel dat Sport Vlaanderen zich stelt, kunnen de doelgroepen worden afgelijnd. Dat kunnen de verschillende leeftijdscategorieën zijn (jongeren, volwassenen, 50-plussers, gezinnen, families...), dat kunnen bepaalde groepen sporters zijn (de georganiseerde sporters, de niet-georganiseerde sporters, de niet-sporters, de competitiesporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, ...).

## 2. INDELING VAN DE KLACHTEN

De klachten die Sport Vlaanderen ontvangt worden ingedeeld in volgende groepen:

1. Klachten m.b.t. de taken van de afdeling sportpromotie:

In 2023 werd er 1 klacht ontvankelijk verklaard m.b.t. sportpromotie acties van Sport Vlaanderen.

De 3 andere ontvankelijke klachten m.b.t. de afdeling sportpromotie betroffen klachten met betrekking tot het mountainbikebeleid van Sport Vlaanderen.

2. Klachten met betrekking tot de eigen organisaties van Sport Vlaanderen (sportkampen en -klassen en andere sportactiviteiten).

9 ontvankelijke klachten in 2023.

3. Andere klachten die betrekking hebben op de centra van Sport Vlaanderen (met uitzondering van de sportkampen, -klassen en andere sportactiviteiten)

19 ontvankelijke klachten in 2023.

4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen of gediplomeerden van de Vlaamse Trainersschool

7 ontvankelijke klachten in 2023.

5. Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid

Geen ontvankelijke klachten in 2023.

6. Klachten over het topsportbeleid

We ontvingen geen klachten in 2023.

7. Andere klachten

We ontvingen geen andere klachten in 2023.

8. Klachten die niet van toepassing zijn op de werking van Sport Vlaanderen.

24 klachten in 2023.

### 3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep klachten die in 2023 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 beweegroutes (permanente mountainbikeroutes, loopomlopen, ruiter- en menpaden, peddelroutes,...). Er is ook een beperkt merchandising luik (online webshop) voorzien binnen de werking. Hier kunnen organisatoren initiatiefgebonden producten aankopen (bv. Multimove t-shirts).

Er worden door de afdeling ook verschillende sportpromotionele acties en evenementen georganiseerd, dit onder de koepelcampagne 'Sporters Beleven Meer'.

Alle sportpromotionele initiatieven van Sport Vlaanderen zijn terug te vinden op de website [www.sport.vlaanderen](http://www.sport.vlaanderen).

Er zijn verschillende kanalen beschikbaar waarbij medewerkers van de afdeling sportpromotie gebeurlijke opmerkingen en klachten kunnen ontvangen. Dit kan zowel tijdens de fysieke aanwezigheid op evenementen, maar 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 2023 werden terug een aantal eigen evenementen georganiseerd zoals de Sportzomer aan de Kust, de K3 Run & Fun, de Survival Trophy voor scholen en de Vlaamse Sport- en Bewegdagen voor het personeel van de Vlaamse overheid. Er zijn voor deze categorie geen schriftelijke klachten ontvangen.

De afdeling ontving 11 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. De website had door de algemene refreshing van de website van Sport Vlaanderen tijdelijke kinderziektes maar de ontbrekende functionaliteiten zijn ondertussen weer toegevoegd.

- Wat de mountainbikeroutes betreft, bereikten ons in het totaal 8 klachten, waarvan er 5 geen betrekking hadden op de verantwoordelijkheid van Sport Vlaanderen (zie verder). Van de 3 ontvankelijke klachten sloegen er 2 op de beschikbare informatie

over de mountainbikeroutes op onze vernieuwde website: de verzuchting dat de mountainbikeroutes niet meer (of nog niet) per provincie konden gefilterd worden en de klacht dat je als gebruiker niet meer (of nog niet) zelf je route kon samenstellen. Een derde klacht had betrekking op ons beleid rond ruiters- en menroutes. Een burger was ontgoocheld dat Sport Vlaanderen 3 menroutes in de regio Kruisem had afgeschaft omdat niet meer voldaan werd aan de nieuwe kwalitatieve richtlijnen terzake. Hij hoopte dat dit een tijdelijke maatregel was of dat er een volwaardig alternatief aanbod komt.

- De andere klacht sloeg op de promotiecampagne 'Maand van de Sportclub' waarbij een klant technische problemen (foutmelding) ervaarde bij het versturen van een vraag via e-mail.

### 3.2 Klachten met betrekking tot de centra van Sport Vlaanderen

Sport Vlaanderen beheert en exploiteert op dit moment 14 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 2023 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.

Soms zijn de klachten zo vaag omdat burgers niet beseffen dat er bv. 14 centra zijn, waardoor extra informatie nodig is en dan nog kan niet steeds achterhaald worden op wie de klacht betrekking heeft.

In 2023 ontving Sport Vlaanderen 28 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, -lessen en -klassen. Sport Vlaanderen organiseert in normale jaren in 11 centra jaarlijks bijna 1200 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 2023 waren er bij de sportkampen 5.491 deelnemers, bij de sportlessen 4.455 deelnemers en bij de sportklassen ging het om 24.149 leerlingen.

#### Overzicht klachten

Een aantal klachten gaan over diverse incidenten op sportkampen. (9) Dit aantal klachten verhoudt zich tot 0,16% van het aantal deelnemers.

2 klachten gingen over vermeend pestgedrag tijdens een sportkamp. Ook al is de kampleiding waakzaam, dit wordt niet steeds vastgesteld als het niet wordt gemeld.

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 erop 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.

1 klacht betreft ziektesymptomen (zonne-allergie en zonnestlag) waarbij de klager vond dat de kampleiding niet alert genoeg reageerde. Sinds de smeerm-actie worden kinderen regelmatig ingewreven met zonnemelk van factor 50. Bij ziektesymptomen bestaat een procedure maar in dit geval was er inderdaad een inschattingfout gemaakt.

1 klacht ging over het gebruik van smartphones door andere deelnemers en de vraag naar een beleid hierover en de toepassing ervan tijdens sportkampen. Dit is een heikel thema. Niet alleen zijn de jongeren er sterk aan vergroeid, ook heel wat ouders wensen op zeer regelmatige tijdstippen in contact te kunnen komen met hun kinderen. Het is dan ook een moeilijke evenwichtsoefening. Bij Sport Vlaanderen zijn telefoons overdag niet toegestaan tijdens de verschillende activiteiten en wordt het gebruik ervan strikt beperkt tot de momenten waarop de deelnemers op de kamers zijn.

1 klacht ging over het niet voldoende communiceren van het showmoment op vrijdagmiddag bij het afsluiten van het kamp.

1 klacht had betrekking op het feit dat het sporttechnische te veel werd benadrukt tijdens het sportkamp en minder het sociale aspect. Het aanleren van een bepaalde sportdiscipline (op welk niveau dan ook) is uiteraard de eerste insteek van onze sportkampen. Om die reden werken we ook steeds met gediplomeerde lesgevers. Dat aspect sluit o.i. het andere niet uit.

1 klacht ging over een algemene ontevredenheid over een bepaald 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.

### 3.2.2. Andere klachten (19)

#### **Situatieschets**

In 2020 hebben we een nieuw reservatiesysteem geïmplementeerd. Na het verfijnen van de website en reservatiesoftwarestelsel in 2021 werd er in 2022 nog sterker ingezet op het vooraf online betalen van toegangstickets voor o.a. de schaatsbanen. Ondanks de vele voordelen (een vlottere doorstroom aan de kassa's en voorkomen dat mensen naar de schaatsbaan komen om daar vast te tellen dat het aantal tickets is uitverkocht) 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.

Er zijn variabele openingsuren in functie van weersverwachtingen (water- en buitentemperatuur). In functie daarvan worden keuzes gemaakt om personen en middelen efficiënt in te zetten.

Hierover kwamen 4 klachten binnen in 2023 over het reserveren en online betalen. Er werd ten onrechte gedacht dat ter plaatse geen ticket kon worden gekocht of dat cash betalen onmogelijk was. Soms werd voor een terugbetaling van een verkeerd ticket via het reservatiesysteem (bv. per ongeluk de verkeerde dag of een ander tarief) door een medewerker gevraagd om een klacht in te dienen i.p.v. het onmiddellijk op te lossen. Foutief aangekochte tickets worden in principe ter plaatse terugbetaald op eenvoudige vraag van betrokkene.

Ingevolge de inflatie zijn enkele tarieven gestegen en zijn er ook wat wijzigingen doorgevoerd in het prijzenbeleid, wat leidde tot klachten van bestaande klanten.



## Overzicht overige klachten

De klachten zijn zeer uiteenlopend:

- Klacht over het wegvallen van een aantal vrije schaatsbeurten door events voor mensen met een seizoensabonnement. (2)
- Klacht over het niet (voldoende) poetsen van kamer en sportzaal. (2)
- Klacht over het niet kunnen zwemmen in open water tijdens onbewaakte periodes en het niet openen van domein/strand. Zwemmen in open water toelaten zonder redders te voorzien, zou in overtreding met de Vlarem-regelgeving zijn. (1)
- Klacht over loslopende honden op onze domeinen. (1)
- Een misverstand over het verzekerd zijn van activiteiten van een andere organisatie in een centrum van Sport Vlaanderen. (1)
- Klacht over een onvriendelijke baliebediende. (1)
- Klacht over het tijdelijk ontbreken van warm water tijdens het douchen en de nood aan nieuwe doelnetten. (1).
- Klacht over de compensatie voor het wegvallen van sportlessen door overstroming Westhoek. (1)
- Klacht over de invulling van de catering tijdens fietsweekend. (1)
- Klacht over derden over het niet betalen/ontwijken van parkinggeld op parking Sport Vlaanderen Hofstade. (1)
- Klacht over het gebrek aan hulp bij het zadelen van een paard. (1)
- Klacht over bomen op MTB parcours op het domein. (1)
- Klacht over de begeleiding bij fitnesslessen. (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, ...). Wanneer we bijvoorbeeld loslopende honden zien, spreken we de mensen daar dan ook op aan en ook de politie patrouilleert.

Toch proberen we dit via extra controles beter op te volgen of beter te informeren.

Bij herstellingswerken of bij het uitdunnen van het bos hangen we af van derden en hun planning.

In al deze gevallen nam Sport Vlaanderen contact op met de klagers met de nodige toelichting bij de redenen van de handelwijze en het bestaan van bv. de aangevochten regels of werkwijze.

### 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.

De Vlaamse Trainersschool ontsluit haar aanbod via haar website [www.sport.vlaanderen/vts](http://www.sport.vlaanderen/vts) en via de gratis VTS-app voor Android en iOS.

De afhandeling van aanmelden, inschrijven, lessenrooster consulteren, scores raadplegen, digitaal duplicaat van het behaalde attest of diploma gebeurt volledig geautomatiseerd via de centrale databank van de Vlaamse Trainersschool (VTS). Die databank heet ‘VOTAS’ en is bij de klanten bekend als ‘Mijn VTS’.

Aan elke opleiding bij de Vlaamse Trainersschool (VTS) zijn toelatingsvoorwaarden verbonden. Op het eerste niveau is dit altijd minstens een minimumleeftijd en voor de hogere niveaus altijd minstens beschikken over de kwalificatie van het onderliggende niveau bij inschrijving voor dit hogere niveau. De toelatingsvoorwaarden voor elke opleiding staan duidelijk vermeld op elk opleidingsstramien. De catalogus van alle opleidingsstramienen vindt men terug via de website: <https://media.sport.vlaanderen/m/250cc4446c36e1d9/original/Opleidingscatalogus-Vlaamse-Trainersschool.pdf>.

Er wordt na afhandelen van elke klacht ook kritisch nagegaan of de eigen werking kan worden geoptimaliseerd inclusief technische ontwikkelingen aan de VOTAS-databank. Zo verschijnen de mailadressen van gebruikers default in het veld AAN indien men een communicatie wou sturen als docent binnen een opleiding. Nu worden deze mailadressen gezet in het veld BCC.

De docenten en cursusverantwoordelijken die worden aangesteld zijn occasionele medewerkers die in regel een ander hoofdberoep uitvoeren. Zij worden zoveel mogelijk gebriefd met de nodige info inclusief het sensibiliseren op het vlak van bescherming van persoonsgegevens. Toch kan het gebeuren dat dit ongewild met de voeten wordt getreden. De Vlaamse Trainersschool blijft hierop verder inzetten.

De cursusplanning voor een opleidingsjaar x wordt opgevraagd bij de sportactoren in Vlaanderen op het einde van de maand juni van jaar x-1. De verzamelde plannings worden per sporttak opgenomen door de Directeur Sportkaderopleiding van die sporttak en uitgezet op een kaart in Vlaanderen om de spreiding te bewaken. Sportfederaties kunnen 2x per jaar een golf van cursusorganisaties aanvragen gebaseerd op de gedetecteerde nood op het terrein.

In 2023 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 de betwisting van de examenuitslag door een cursist. Het examenreglement VTS voorziet in een beroepsprocedure. Elke cursist kan gebruik maken van die 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 ongeveer 10.000 unieke cursisten. In 2023 waren er 9992. Het gaat over meer dan 28.000 uren les met een docentenkorps van ruim 1.200 personen en dit te velde, niet in de eigen gebouwen, maar in de lokale 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 2023 het VTS-secretariaat 15 klachten, waarvan er 7 ontvankelijk waren. Dit aantal klachten verhoudt zich tot 0,07% van het aantal cursisten.

- Eén klacht over het nog niet hebben teruggekregen van betaald cursusgeld na het afgelasten van een cursusorganisatie door VTS. De vraag was binnengekomen in de kerstperiode en werd 1 dag na de klacht opgelost.
- Eén klacht ging over de bescherming van persoonsgegevens door het niet plaatsen van mailadressen in BCC maar in AAN.
- Twee klachten hadden betrekking op het niet vlot kunnen aanmelden van een minderjarige op onze website. De invoering via aanmelden via e-id verloopt soms moeizaam maar dat hebben we zelf niet in de hand.
- Eén klacht ging over het nieuwe opleidingsmodel 'Atletiek'. Het overschakelen van een oud naar een nieuw opleidingsmodel heeft consequenties.
- Eén klacht ging over een afgehandelde Beroepsprocedure.
- Een klacht ontvingen we via de Vlaamse ombudsdienst en had betrekking op de toelatingsvoorwaarden om zich in te schrijven voor een cursus. Betrokkene wou zich inschrijven voor het volgende niveau op het moment dat het examen voor de vorige cursus nog niet was afgelegd. Er moet echter aan de toelatingsvoorwaarden voldaan zijn op het moment van de inschrijving. De toelatingsvoorwaarden gelden voor alle opleidingen (alle opleidingen) bij VTS. Er worden zo'n 600 VTS-cursussen (verschillende sporttakken en verschillende niveaus) georganiseerd op jaarbasis. Het is niet de bedoeling om individuele uitzonderingen toe te staan. Ondertussen is de klacht opgelost vermits betrokkene slaagde voor het examen en er nog voldoende plaats was om zich in te schrijven voor de 2de cursus.

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 2023 ontving Nado Vlaanderen geen schriftelijke klacht over de eigen werking.

### 3.5. Klachten over het topsportbeleid

We ontvingen in 2023 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 2023 hebben we geen andere klacht ontvangen.

### 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.
- 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 over sportclubs of 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 indien de klacht betrekking heeft op een erkende Vlaamse sportfederatie of één van de aangesloten clubs. 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 of sportclub. 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, waar mogelijk anoniem, 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. Ook al probeert de sportfederatie zelf te bemiddelen tussen de klager en de club, komt er niet steeds een oplossing.

We kregen ook klachten over sportclubs die niet aangesloten zijn bij een erkende Vlaamse sportfederatie. Hierbij geven we aan dat we niet bevoegd zijn maar proberen we toch te informeren en waar mogelijk te adviseren. We informeren ook bij het lokale bestuur waar de club gevestigd is.

Zo bestaat er bv. een misverstand dat een sportclub steeds een verzekering moet aanbieden of dat aansluiten bij een sportfederatie verplicht is. Enkel voor sportclubs aangesloten bij een erkende Vlaamse sportfederatie is er een verzekeringsplicht opgelegd via Vlaamse regelgeving voor o.a. lichamelijke ongevallen van de leden.

Sommige burgers denken dan weer ten onrechte dat een club bij Sport Vlaanderen is aangesloten of dat wij kunnen bepalen welk sportkamp of welk lidgeld een ziekenfonds (gedeeltelijk) terugbetaalt. Sommige ziekenfondsen voorzien slechts een (gedeeltelijke) terugbetaling van het lidgeld van clubs die aangesloten zijn bij een erkende Vlaamse sportfederatie. Dat is uiteraard de keuze van dat ziekenfonds.

Het veranderen van club binnen het seizoen is in veel gevallen niet mogelijk. Op basis van het decreet van 24 juli 1996 tot vaststelling van het statuut van de niet-professionele sportbeoefenaar kan er minstens gedurende 1 maand van club worden veranderd. Hier

bestaat soms onwetendheid over bij de ouders. Sommige clubs passen dit strikt toe waardoor buiten die periode veranderen niet mogelijk is.

In 2023 kregen we ook een klacht van een sportclub over een gebrek aan opslagruimte in de door hen gehuurde accommodatie van een gemeente.

Sport Vlaanderen ontving in 2023 daarnaast ook een klacht via de Vlaamse ombudsdienst omdat klachten indienen bij een erkende Vlaamse sportfederatie enkel tegen betaling zou kunnen, wat niet laagdrempelig is. Sport Vlaanderen is in dit soort klachten een tussenschakel tussen de sportfederatie en de Vlaamse ombudsdienst ook al zijn we niet bevoegd vermits deze klacht geen betrekking heeft op erkennings- en subsidievoorwaarden. Bij het onderzoeken van deze klacht blijkt dat de basis van de klacht niet volledig op correcte informatie gestoeld was. De klacht is nog in behandeling op het moment van het indienen van dit rapport.

24 klachten hadden betrekking op sportfederaties, sportclubs of andere organisatoren van sportkampen.

Sport Vlaanderen voert een actief beleid rond beweegroutes waar de burger rechtstreeks gebruik van maakt en hierover bijgevolg klachten kan formuleren. Als Vlaamse overheid staan wij evenwel niet alleen in voor de kwaliteit van deze producten en bijhorende dienstverlening. 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 5 klachtmeldingen over de kwaliteit van de mountainbikeroutes:  
3 klachten over het ontbreken van of onduidelijke signalisatie  
2 klachten over een onveilige of gevaarlijke situatie  
3 klachten over slecht onderhouden of onberijdbare stukken  
(meerdere problemen per klacht mogelijk).

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.

#### 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 kunnen 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. Over het algemeen is er een grote tevredenheid bij de 10.000 cursisten. Toch stelt de Vlaamse Trainersschool en haar medewerkers ook vast dat de houding van enkele cursisten verbaal agressief is. Bovendien wordt steeds meer geëist van de organisatie en haar docenten op elk moment beschikbaar zijn voor hun vragen, grieven, opmerkingen, ...

Een andere klager bleef mails sturen over dezelfde feiten, zelfs nadat de klacht ook door Vlaamse ombudsdienst werd behandeld.

Ondanks het feit dat op de website verschillende contactgegevens staan van de verschillende afdelingen en diensten en het bestaan van een algemeen contactformulier voor vragen en informatie, komen veel vragen binnen via de klachtentool of de klachtenmailbox. Blijkbaar is dat eenvoudiger te vinden of wensen de klanten niet na te gaan wat de snelste weg is.

# **Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie, Landbouw en Sociale Economie**





**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

# Jaarrapport klachten 2023

**Beleidsdomein Werk en Sociale Economie**

10 februari 2024

## INHOUD

<b>1</b>	<b>Klachtenrapport 2022.....</b>	<b>3</b>
1.1	Cijfergegevens	3
1.2	Rapporten	5

# 1 KLACHTENRAPPORT 2023

Conform het Vlaams Bestuursdecreet schetst het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE) met dit klachtenrapport een beeld over haar klachten in 2023, alsook de wijze waarop de verschillende entiteiten werken aan hun klantgerichtheid. Dit jaarrapport is een samenwerking tussen de klachtencoördinatoren van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE), Sodexo en VDAB.

## 1.1 CIJFERGEGEVENS

	DWSE	Sodexo	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal behandelde klachten	146	4.634	1.960	6.732

		DWSE	VDAB (ontvankelijke klachten en suggesties)
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 45 dagen	142	1.554
	Meer dan 45 dagen	4	16
	Gemiddelde	14,5 kalenderdagen	15,8 kalenderdagen

Tabel 1: Totaal aantal klachten 2022  
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

	DWSE	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal onontvankelijke klachten + niet behandelde klachten	77	374	451

**Tabel 2:** Totaal aantal onontvankelijke klachten 2022  
**Bron:** Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

		DWSE	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal behandelde ontvankelijke klachten		69	1.511	1.580
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	Geground	23	223	246
	Deels geground	-	149	149
	Ongeground	46	1.047	1.093
	Geen oordeel	-	92	92

**Tabel 3:** Totaal aantal ontvankelijke klachten 2022  
**Bron:** Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

## 1.2 RAPPORTEN

Hierna kan u de verschillende deelrapporten terugvinden van het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie, in onderstaande volgorde:

1. Klachtenrapport 2023: **Departement Werk en Sociale Economie**
2. Klachtenrapport 2023: **Sodexo**
3. Klachtenrapport 2023: **VDAB**

---

# KLACHTENRAPPORT 2023

**10.02.2024**

---

## INHOUD

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Cijfergegevens .....</b>	<b>4</b>
2.1	Aantal Klachten	4
2.2	Kanaal	5
2.3	Behandeltermijn	6
2.4	Registratie	7
<b>3</b>	<b>Vaststellingen klachten .....</b>	<b>8</b>
3.1	Ontvankelijke klachten	8
3.2	Gegronde vs. ongegronde klachten	9
3.3	Maatregelen	10
<b>4</b>	<b>Vaststellingen maatregelen .....</b>	<b>11</b>
4.1	Dienstencheques	11
4.2	Economische Migratie: arbeids- en beroepskaarten	11
4.3	Vlaams Zorgkrediet en Aanmoedigingspremie	12
4.4	Jobbonus	12
4.5	Vlaamse ondersteuningspremie	13
4.6	Opleidingscheques	14
4.7	ESF	14
<b>5</b>	<b>Klachtenprocedure.....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Conclusie.....</b>	<b>16</b>

# 1 INLEIDING

Bij het lezen van dit jaarrapport, zullen jullie merken dat we de weg die vorig jaar is ingeslagen verder volgen. In plaats van enkel te focussen op individuele klachten en het bijhorend klachtenbeeld, bekijken we het klachtenverhaal vanuit een breder perspectief en zoomen we in op de inspanningen die Departement Werk en Sociale Economie levert om onze dienstverlening aan de burger klantvriendelijk te maken en steeds te verbeteren. Uiteraard is er nog plaats voor een analyse van de klachten, maar als overheid streven we naar een meer geïntegreerde aanpak met aandacht voor de communicatie waardoor ook de focus voor dit rapport in de toekomst zal kunnen verbreden.

Naar analogie met het klachtenrapport van Sodexo, nu Pluxee, willen we evolueren naar een beeld van het aantal contactopnames in het kader van de verschillende soorten dienstverlening. Dit zal ons toelaten om enerzijds het aantal klachten in perspectief te plaatsen maar ook om binnen de contactopnames die vragen te capteren die opportuniteiten zijn om de dienstverlening te verbeteren.

Vandaar dat ook in dit rapport opnieuw kort wordt stilgestaan bij het project 'Klant Centraal', dat al in 2019 het levenslicht zag maar in 2023 pas goed uit de startblokken schoot. Ook andere initiatieven zoals het verwijzen naar de Ombudsdienst of het onderstrepen van de aanspreekbaarheid van de operationele dienst bij vragen tonen hun invloed op het correct oriënteren van de burger, zodat deze zo optimaal mogelijk gebruik kan maken van alle maatregelen en premies die het Departement Werk en Sociale economie aanbiedt en vlot een antwoord vindt op zijn vragen. Uiteraard bekijken we ook een aantal concrete cijfers en gaan we hier dieper op in.



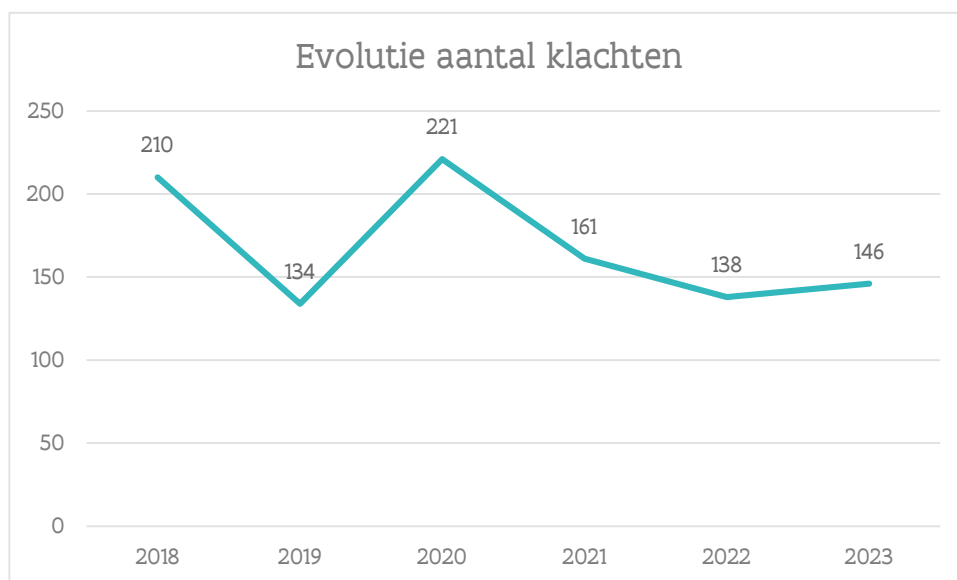


## 2 CIJFERGEGEVENS

### 2.1 AANTAL KLACHTEN

Totaal aantal ontvangen klachten	146 klachten
Aantal ontvankelijke klachten	69 klachten
Aantal gegronde klachten	23 klachten

**Tabel 1:** Aantal ontvangen klachten 2023  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

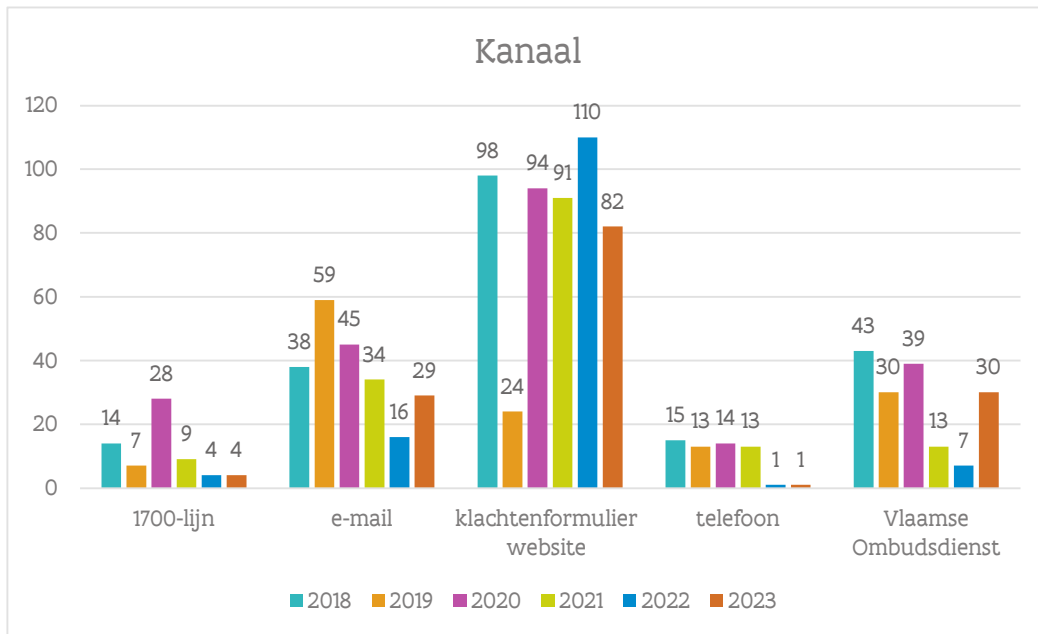


Het bovenstaand aantal klachten is gebaseerd op het aantal klachten dat werd geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE). Dit houdt concreet in: het aantal klachten ontvangen door de klachtencoördinator van het Departement WSE, alsook alle klachten die werden geregistreerd door individuele medewerkers van het departement.

**Grafiek 2:** Evolutie aantal klachten 2023  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

In vergelijking met vorig jaar (2022 – totaal aantal klachten: 138) zien we een lichte stijging in het aantal klachten. In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op deze cijfers en het algemene klachtenbeeld van het Departement WSE.

## 2.2 KANAAL



**Grafiek 1:** Kanaal ontvangst klachten 2018 – 2023

**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

Net zoals voorgaande jaren (met uitzondering van 2019), werden in 2023 de meeste klachten ontvangen via het klachtenformulier op de website van het Departement WSE. Sinds Q2 2023 is een vernieuwd contactformulier op de website van het departement beschikbaar. Dit contactformulier is overkoepelend en vervangt het afzonderlijke klachtenformulier, dit om de vindbaarheid en toegankelijkheid te verhogen van hoe een klacht ingediend kan worden. Op de pagina '[Meldpunt klachten Departement Werk en Sociale Economie](#)' wordt in heldere taal uitgelegd hoe men een klacht kan indienen. Belangrijker is evenwel dat we mensen die ontevreden zijn over onze werking of het niet eens zijn met een beslissing in hun dossier in eerste instantie aanraden contact op te nemen met de dossierbehandelaar of betrokken dienst om tot een oplossing te komen.

In tweede instantie is het rechtstreeks aanschrijven van de interne of externe meldpunten een belangrijke optie voor burgers die een klacht wensen in te dienen. Zo ontvingen de klachtencoördinator maar ook de Vlaamse Ombudsdienst een aanzienlijk deel van de geregistreerde klachten in 2023.

De analyse van de rapportering van de 1700-lijn heeft er evenwel op gewezen dat het aantal meldingen dat door de medewerkers van de 1700-lijn in eerste instantie als klacht wordt gelabeld ook in 2023, net zoals in 2022, vrij hoog was (respectievelijk 48 en 71) in verhouding tot het totaal aantal geregistreerde

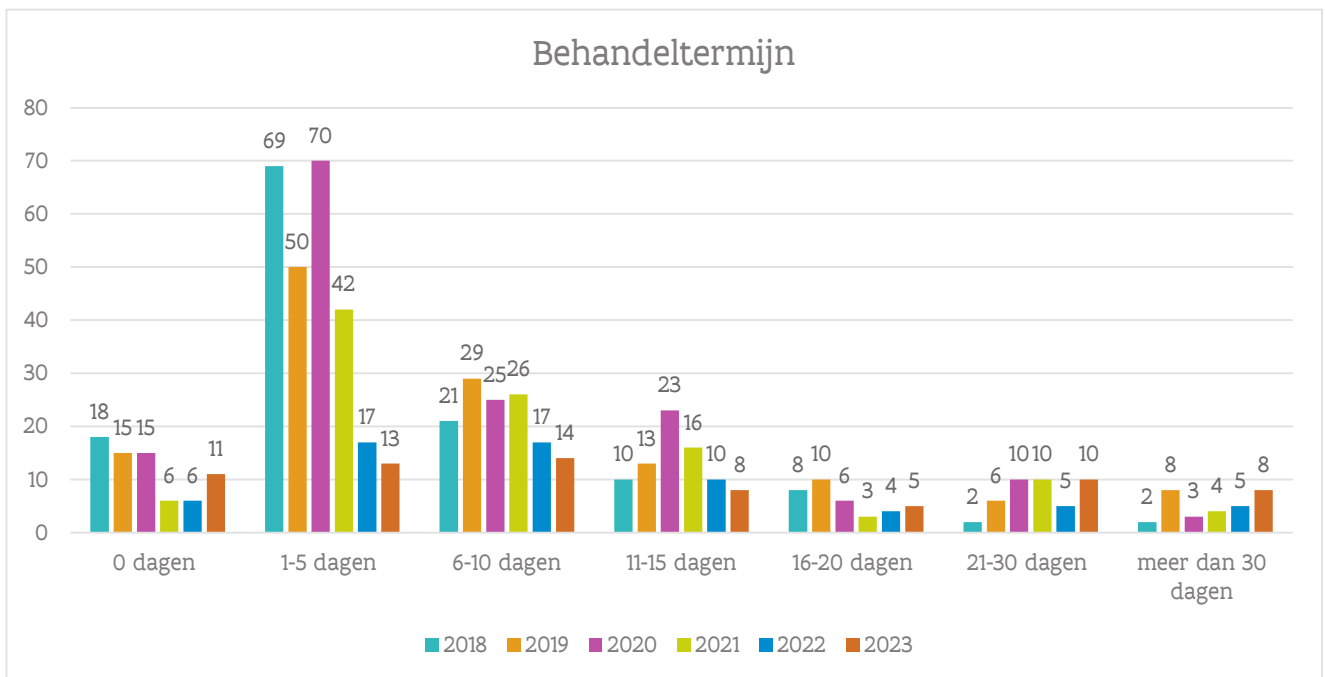


klachten. Deze meldingen worden naar het departement geëscaleerd, meestal rechtstreeks naar de desbetreffende dienst. Over de verdere afhandeling van deze meldingen is niet steeds informatie beschikbaar, behalve als de door de 1700-lijn geëscaleerde melding effectief door de dienst als klacht wordt geregistreerd. We gaan er van uit dat het gros van deze meldingen door de dienst kon worden behandeld met een tevreden klant als resultaat.

## 2.3 BEHANDELTERMIJN

In 2023 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van een ontvankelijke klacht 14.5 kalenderdagen. Dit is een lichte stijging tegenover 2022, waarbij een klacht in gemiddeld 11 kalenderdagen werd afgehandeld.

Er werden 11 klachten afgehandeld op dezelfde dag als de klacht werd ontvangen. Dit gaat over duidelijke, vaak terugkerende klachtbeelden waarop een eenduidig antwoord gegeven kan 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 15 kalenderdagen afgehandeld worden (46 van de 69 ontvankelijke klachten).



**Grafiek 2:** Behandeltermijn klachten 2018 – 2023

**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

## 2.4 REGISTRATIE

Sinds 2019 stelt het Departement WSE op het intranet een formulier ter beschikking 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. Op basis van de cijfers blijkt dat er door medewerkers bijna geen klachten worden geregistreerd (slechts 1 van de 146 klachten werd door iemand anders dan de klachtencoördinator geregistreerd). Dit kan er op wijzen dat veel klachten reeds in eerste lijn worden opgevangen en opgelost.

Dankzij de omslag naar het gebruik van Salesforce begint er een beter zicht te komen op telefoons en e-mails die worden ontvangen binnen de diensten zelf, en wat de inhoud hiervan is. Op termijn moet het mogelijk zijn om eenvoudiger meldingen als klachten te catalogeren. In 2023 werden voor een aantal maatregelen enkele belangrijke eerste stappen doorlopen om de contactopnames beter in kaart te krijgen. In 2024 gaan we hier verder mee aan de slag, zodat we de klachtenregistratie verder kunnen optimaliseren.



### 3 VASTSTELLINGEN KLACHTEN

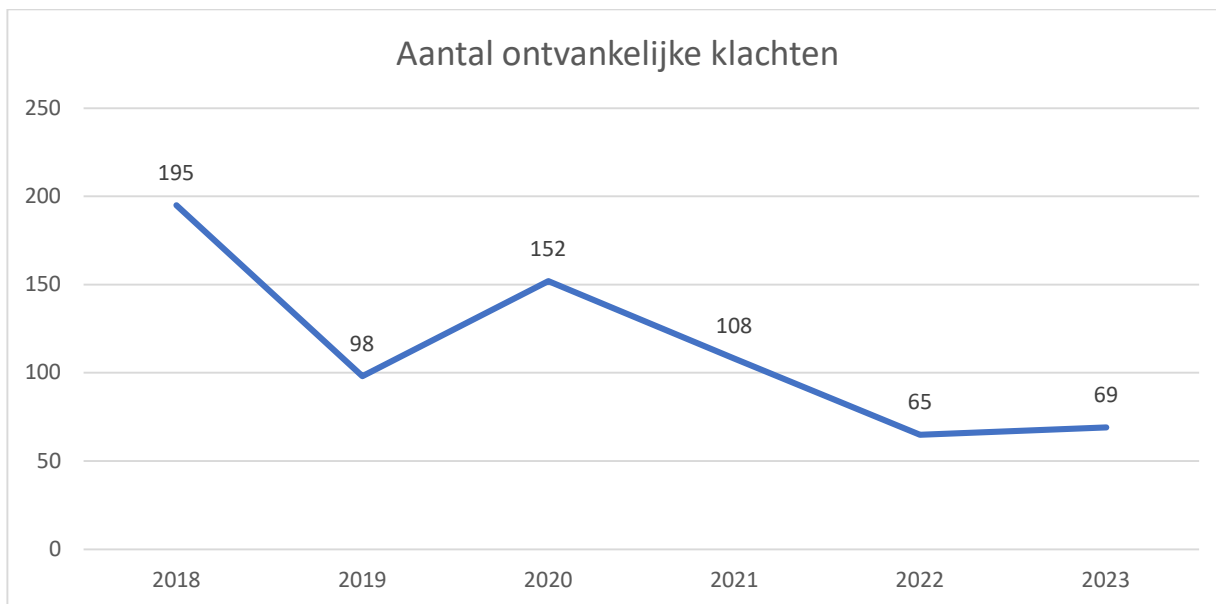
In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op de inhoud van de klachten, maar eerst een aantal objectieve vaststellingen bij de cijfers.

#### 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 juridische beroep aanhangig is.

Er werden in 2023 69 ontvankelijke klachten ingediend, wat neerkomt op 47% van het totale aantal ontvangen klachten. Dit is qua percentage ongeveer gelijk aan de ontvankelijke klachten van vorig jaar (65 van de 138).



**Grafiek 3:** Evolutie aantal ontvankelijke klachten 2018 – 2023

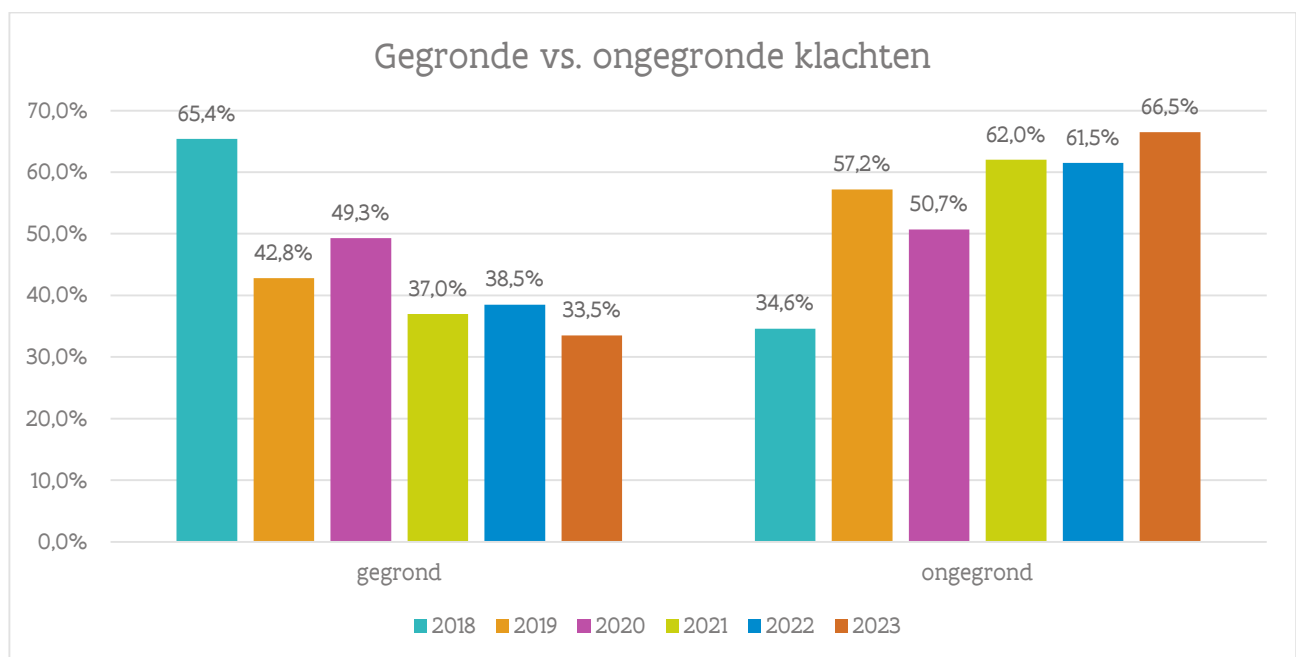
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

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.

### 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 4:** Percentage gegronde vs. ongegronde klachten 2018 – 2022

**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

In 2023 was de verdeling gegronde versus ongegronde klachten als volgt: 23 gegronde klachten vs. 46 ongegronde klachten. Het aantal gegronde klachten is de laatste jaren in dalende lijn.

De meeste ongegronde klachten komen van burgers en organisaties die niet tevreden zijn met het gevoerde beleid, een specifieke 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 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 (kalenderdagen)
Vlaams Zorgkrediet	14	10,5
ESF	8	33,5
VOP	6	18
Opleidingscheques	8	10,5
Arbeidskaarten	7	24,5
Aanmoedigingspremie	6	4
Dienstencheques	5	8,5

**Tabel 3:** Aantal ontvankelijke klachten en behandeltermijn per maatregel 2023

**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

Als we kijken naar het aantal ontvankelijke klachten per maatregel, kunnen we bovenstaande tabel samenstellen met die maatregelen waarvoor 5 klachten of meer werden ontvangen in 2023. Als we globaal kijken naar het aantal klachten tegenover de vele dossiers en premies die het departement uitreikt, zijn deze aantallen miniem.

Uit de cijfers blijkt dat de meeste ontvankelijke klachten in 2023 ontvangen werden voor het Vlaams Zorgkrediet. Het draait bij deze klachten vooral over vragen rond de behandeltermijn en het gebrek aan informatie over de beslissing die uiteindelijk werd genomen over een bepaald dossier.





in 2023. Om deze achterstand weg te werken, zijn tussen december 2023 en februari 2024 in totaal 7 extra dossierbehandelaars aangenomen bij de dienst Economische Migratie.

De effectieve behandeltijd van een aanvraag daarentegen, blijft in 2022 en 2023 gemiddeld op 13 dagen. Een gecombineerde beslissing bevat een luik arbeid en een luik verblijf. Het Vlaamse gewest staat in voor het luik arbeid. De interne behandeltijd van een dossier (=tijd die de dossierbehandelaar nodig heeft om een beslissing te nemen over het luik arbeid) bedroeg in 2023 gemiddeld 7 dagen, in 2022 gemiddeld 8 dagen. De externe behandeltijd (=tijd dat de dossierbehandelaar wacht op extra info of extern advies) bedroeg in 2023 gemiddeld 6 dagen, in 2022 gemiddeld 5 dagen. Ondanks de toegenomen controles, blijft de eigenlijke behandeltermijn van een dossier dus laag en constant.

### 4.3 VLAAMS ZOR GKREDIET EN AANMOEDIGINGSPREMIE

Tot 2021 waren het Vlaams Zorgkrediet en de Aanmoedigingspremie koploper in het aantal ontvangen klachten binnen het Departement WSE. In 2022 stelden we een daling van het aantal klachten vast, terwijl de aanvragen toch met 12% gestegen waren voor de Aanmoedigingspremie en met 2% voor het Vlaams Zorgkrediet. In 2023 zien we nu opnieuw een lichte stijging wat betreft de klachten voor deze maatregelen. Dit gaat echter wel opnieuw gepaard met een stijging van het aantal aanvragen. Van 52.000 aanvragen voor aanmoedigingspremies in 2022, naar 55.000 in 2023 en van 35.000 aanvragen voor Vlaams Zorgkrediet in 2022, naar 37.000 in 2023. Gezien het grote aantal verwerkte dossiers blijft het aantal klachten verwaarloosbaar.

De inhoud van de klachten is verscheiden. Net als in het verleden is de indientermijn bij beide maatregelen, ondanks de inspanningen van de dienst om deze kenbaar te maken, toch voor een aantal mensen een struikelblok waarover klachten worden ingediend.

### 4.4 JOB BONUS

Hoewel voor de Jobbonus minder dan 5 klachten werden ontvangen staan we toch kort stil bij de maatregel omdat de uitrol van de Jobbonus in het Jaarrapport 2022 Transparantie en Verbondenheid van de Vlaamse Ombudsdienst volop aanbod kwam. De aanpak met de nodige aandacht voor de verschillende belanghebbenden en de aangepaste communicatie ten gepaste tijde had er immers voor gezorgd dat het aantal klachten tot een minimum werd beperkt. Kiezen voor de 1700 als centraal aanspreekpunt, met een eigen sectorlijn, bleek hierbij een cruciaal gegeven.

De cijfers van 2023 bevestigen het verhaal dat vorig jaar werd geschetst. In 2023 kwam de uitbetaling van de Jobbonus op kruissnelheid met betalingen voor de refertejaren 2021 en 2022. Eind 2023 werd uiteindelijk 94% van alle rechthebbenden uitbetaald. Ondertussen zijn alle dossiers van grensarbeiders



behandeld en uitbetaald, op enkele uitzondering na. Vanaf 1 december 2023 staat het WSE-loket ook open voor aanvragen voor refertejaar 2022.

De communicatie rond de Jobbonus werd n.a.v. de vastgestelde noden bijgestuurd en ook een communicatiecampagne rond de JobbonusPLUS werd opgestart. Ondertussen startten we een nieuwe communicatiecampagne, gericht op het nakijken van het rekeningnummer voor refertejaar 2022. Er worden ook communicatieacties opgezet gericht op de grensarbeiders.

Ook in 2023 was het aantal klachten m.b.t. de Jobbonus beperkt. Slechts 4 ontvankelijke klachten waarvan 1 gegrond. De meeste klachten gaan over de vraag waarom men geen recht heeft op de Jobbonus. In tegenstelling tot het gering aantal klachten zien we dat het aantal vragen rond de Jobbonus zeer groot is. De 1700-lijn rapporteert 126.162 opgehaalde scripts om vragen te beantwoorden. Deze gaan vooral naar het jaareinde toe in stijgende lijn.

## 4.5 VLAAMSE ONDERSTEUNINGSPREMIE

Een maatregel die dit jaar ook in de klachtencijfers te zien is, is de Vlaamse ondersteuningspremie (VOP). Van de 6 klachten die werden ontvangen is er slechts één klacht daadwerkelijk gegrond. Elke klacht heeft betrekking tot de terugvordering van de VOP-premie voor zelfstandigen.

De regelgeving stelt namelijk dat:

*“Een VOP voor zelfstandigen wordt (enkel) toegekend wanneer het netto belastbaar inkomen uit de zelfstandige activiteit meer bedraagt dan 13.500 euro (zoals bepaald in Besluit van de Vlaamse Regering van 10 juni 2016 tot uitvoering van het decreet van 4 maart 2016 houdende het Vlaamse doelgroepenbeleid).”*

Een constante vaststelling is dat klachtindieners zich vaak beklagen over het feit dat men pas enkele jaren later de terugvordering doet en waarom men de aanvrager hiervan niet eerder op de hoogte had gebracht. De verklaring is deels te vinden in het feit dat de controle van het inkomen ex-post gebeurt op basis van het aanslagbiljet dat de zelfstandige zelf moet aanleveren waardoor deze controle effectief pas een 2-tal jaar later kan gebeuren.

De budgettaire impact is bij een kleine zelfstandige vaak groot daarom wordt er ook steeds de mogelijkheid tot een afbetalingsplan aangeboden.

Daarnaast leiden we af dat sommige zelfstandigen de VOP eerder zien als een vervangingsinkomen, dan een aanvulling op het bestaande inkomen. Bij de aanvraag, op de website, in de brieven en bij de jaarlijkse bevraging van het aanslagbiljet wordt er nochtans steevast verwezen naar het feit dat men voldoende bedrijfsactiviteit moet kunnen aantonen.

////////////////////////////////////////////////////////////////////  
//

## 4.6 OPLEIDINGSCHQUES

In 2023 was er een aanzienlijke daling in het aantal geregistreerde klachten voor de opleidingscheques. Er werden 8 ontvankelijke klachten geregistreerd, waarvan er één als gegrond werd beschouwd, terwijl er in het voorgaande jaar 34 ontvankelijke klachten werden geregistreerd. Alle klachten gaan over de vraag waarom de opleidingscheques werden geweigerd.

Deze daling kan worden toegeschreven aan een belangrijke wijziging in de beslissingsbrief. Hierin wordt namelijk duidelijk meegedeeld dat betrokkenen eerst de dienst kunnen contacteren. Is het probleem, na contactopname met de dienst niet opgelost, dan kan er een klacht ingediend worden via het klachtenformulier. Door de bereikbaarheid van de dienst te propageren en goed te 'luisteren' naar de klant werden dienden dus een pak minder bezorgdheden van klanten als klacht geregistreerd te worden. Er wordt tevens werk gemaakt van een nieuwe IT-applicatie, die een efficiëntere dossierbehandeling moet mogelijk maken.

## 4.7 ESF

Voor ESF kregen we in 2023 8 ontvankelijke klachten, 5 daarvan waren ook gegrond. Dit is opvallend aangezien ESF vorig jaar minder dan 5 klachten had ontvangen. In de meeste gevallen werd er een klacht ingediend omdat de klachtindiener niet akkoord ging met de eindbeslissing in een het ESF-dossier. De reden dat er in 2023 meer klachten zijn binnengekomen dan voorgaande jaren is wellicht te wijten aan de specifieke door Europa gesubsidieerde projecten.

Binnen de afdeling Europa WSE werden in 2022 verschillende projecten uitgevoerd met RRF-middelen (middelen uit het Fonds voor Herstel en Veerkracht). Voor deze projecten werd geen aparte bezwaar- en beroepsprocedure voorzien, hetgeen bij de normale ESF-werking wel aanwezig is. In de beslissingsbrieven, die begin 2023 werden rondgestuurd, werd daarom uitdrukkelijk verwezen naar de mogelijkheid om bezwaar in te dienen via de klachtenprocedure van de Ombudsdienst.

Naast klachten naar aanleiding van de RRF-projecten, is er ook één klacht over de werkbaarheidscheques ontvangen. Ook hier is er geen aparte bezwaar- en beroepsprocedure voorzien, maar wordt er verwezen naar de klachtprocedure via de Ombudsdienst. Dit verklaart wellicht ook de stijging in het aantal klachten voor 2023 binnengekomen via de Ombudsdienst.

## 5 KLACHTENPROCEDURE

In het verlengde van het project 'Klant Centraal' werden ook voor de klachtenprocedure in 2023 enkele hele concrete stappen gezet.

De mailbox [klachten.wse@vlaanderen.be](mailto:klachten.wse@vlaanderen.be) werd gekoppeld aan de Salesforce applicatie. Hierdoor wordt het dossierbehandelingsproces van de klachten per definitie geïnformatiseerd. Alle stappen in het behandelingsproces worden goed gedocumenteerd en de communicatie verloopt waar mogelijk automatisch.

Wel moet opgemerkt worden dat 2023 een opstartjaar was voor klachtenbehandeling via Salesforce. Naast deze nieuwe manier van registreren en behandelen was immers ook de oude SharePoint pagina nog actief bij wijze van overgang. Voor de monitoring had dit de onaangename implicatie dat dubbelregistraties mogelijk was. Het op punt stellen van de data omtrent de klachten moest met andere woorden met de nodige omzichtigheid gebeuren.

In 2024 is het de bedoeling om tot afspraken te komen wat betreft de registratie van binnenkomende vragen als klachten en deze toe te voegen aan de reeds bestaande klachten-flow. Het werken met Salesforce biedt de opportuniteit om de contactopnames van de klanten te catalogeren en te analyseren om de dienstverlening te verbeteren en ook de monitoring van de klachtencijfers aan te scherpen. Dashboards kunnen binnen Salesforce ontwikkeld worden die ons toe laten om aantallen, materie en de doorlooptijd van door de diensten ontvangen meldingen te monitoren.

////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////  
//

## 6 CONCLUSIE

In 2023 zien we in vergelijking met de voorgaande jaren opnieuw een stijging van het aantal klachten. Vorig jaar daalde het aantal klachten nog tot 138. Dit jaar neemt het aantal klachten toe tot 146. Dit is geen aanzienlijke stijging en is wellicht te wijten aan enkele oorzaken. Zo zien we bij bepaalde maatregelen een aanzienlijke stijging in het aantal aanvragen. Belangrijk is wel om op te merken dat het aantal gegronde klachten in dalende lijn is, van 25 in 2022 naar 23 in 2023. Dat het Departement WSE hieruit kan concluderen dat onze klant tevreden is en we op onze lauweren mogen rusten, lijkt ons een stap te ver. We hebben geleerd uit het verleden en hebben de voorbije jaren flink wat stappen vooruit gezet om onze dienstverlening te optimaliseren, maar het traject naar een klantgerichte dienstverlening is breed en als departement hebben we hier tot op vandaag een mooi stuk van verkend.

Toch zetten we in 2024 verder in op een klantgerichte dienstverlening. Hoe kunnen we onze klanten nog beter bedienen maar zeker ook informeren? De analyse van de geregistreerde klachten leert dat duidelijke communicatie rendeert en dat inzetten op bereikbaar er voor kan zorgen dat “klachten” behandeld kunnen worden op het niveau van de diensten zelf en dat men zich minder tot de klachtendienst moet wenden.

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 met een mondige burger die duidelijk geïnformeerd wenst te worden, beter omvat.





Klachten brengen mensen samen

Rapport

Klachtenmanagement 2023

# Inhoudstafel

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
Activering en intensieve dienstverlening zijn belangrijke thema's in 2023	3
Individueel Maatwerk (IMW)	3
Gecoördineerde aanpak van niet-beroepsactieven (NBA)	3
GTB	3
Dienstverlening voor werkgevers is versterkt in 2023	4
Vacaturewerking	4
CRM voor werkgevers	4
De samenwerking met partners is versterkt in 2023	4
Vouchers	4
ESF Capacity building	5
VDAB wordt verstrekker van wijk-werkcheques	5
De knelpuntpremie	5
Onze klanten vinden nog makkelijker de (digitale) weg naar onze opleidingen	5
De rol van de trusted advisor	6
<b>Klachten brengen mensen samen</b>	<b>6</b>
De dossiers	6
Contact met de klant	6
Suggesties	7
Waarover klagen klanten?	7
Oplossingen	8
<b>Samen voor oplossingen</b>	<b>9</b>
Beoordeling	9
Ombudsnormen	11
Oplossingen	12
<b>Mensen en hun wensen</b>	<b>13</b>
Klachten over het persoonlijk actieplan	14
Enkele voorbeelden	15
Klachten over matchbare vacature aanbieden	16
Enkele voorbeelden	18
Klachten over opleiding geven in centra	18
Enkele voorbeelden	20
Klachten over matchbaar werkzoekendendossier	20
Enkele voorbeelden	22
<b>Klachten per thema</b>	<b>23</b>
Discriminatieklachten	23
Enkele voorbeelden	24
Transmissie	25
Transmissieklachten	26

Enkele voorbeelden	26
Werkgevers	27
Vlaamse Ombudsdienst	27
Vlaams Mensenrechteninstituut	28
<b>Wat doet VDAB met deze meldingen?</b>	<b>28</b>
Verbeteracties	28
Loopbaanbegeleiding/aanvraag loopbaancheques	28
Communicatie	29
Zelfbediening/digitalisering/gegevensbescherming	29
Digitalisering	29
Vacaturewerking	30
Opleiding	30
Inschrijving/website VDAB	30
Facility	30



# Inleiding

In 2023 zet VDAB de ingezette koers van 2022 verder om de VIBE 2.0 ambities verder waar te maken.

## Activering en intensieve dienstverlening zijn belangrijke thema's in 2023

Elk talent aan de slag! We willen meer mensen aan het werk en richten ons daarvoor ook op niet-beroepsactieven. Met verschillende projecten werken we aan méér instroom en een vlotte opvolging.

### Individueel Maatwerk (IMW)

Op 1 juli 2023 gaat de maatregel 'Individueel Maatwerk' (IMW) in. Die verlaagt de drempel voor de tewerkstelling van individuen met een arbeidsbeperking door reguliere bedrijven. (Terwijl 'collectief maatwerk' betrekking heeft op maatwerkbedrijven.) De maatregel bestaat uit een IMW-advies voor de burger en een IMW-premie voor de werkgever.

Bemiddelaars en partnercoaches werden klaargestoomd om de doelgroep te herkennen en een doorgedreven inschatting te doen. IDV-bemiddelaars (Intensieve Dienstverlening) werden opgeleid om te indiceren richting een advies IMW.

In nauwe samenwerking met departement Werk en Sociale Economie, dat verantwoordelijk is voor de premies, werden werkgevers geïnformeerd over deze nieuwe maatregel en de campagne 'Pracht van een Werkkracht' startte in september 2023.

### Gecoördineerde aanpak van niet-beroepsactieven (NBA)

Met de gecoördineerde aanpak NBA willen we meer mensen aan de slag krijgen door de communicatie en dienstverlening beter af te stemmen op de doelgroep. In oktober 2023 werd de eerste fase afgerond. De nadruk lag op de proactieve benadering van mensen met een ziekte-uitkering en de vrij ingeschreven werkzoekenden door de provincies en de servicelijn.

Er werden gespreksleidraden voorzien om bemiddelaars te ondersteunen. Er kwam aangepaste startcommunicatie en een afsprakenbundel voor werkzoekenden zonder verplichtingen en met externe verplichtingen. In 2024 en 2025 zullen we ook andere werkzoekenden activeren met een procesbegeleiding op maat.

### GTB

Net voor de zomer werd het project 'GTB inhouse partnership' afgerond. Er kwam een vernieuwd juridisch kader met meer transparantie over de samenwerking met GTB. De rollen van de bemiddelaars IDV-en - GTB werden duidelijker bepaald.

## Dienstverlening voor werkgevers is versterkt in 2023

Een perspectief op talent voor elke werkgever! In lijn met de VIBE-visie willen we een vertrouwde partner zijn voor alle werkgevers. We doen dit door hen actuele informatie over de arbeidsmarkt en een zicht op de competenties in de markt te bieden en hen actief te leiden naar de juiste kandidaat of opleiding. Het verbeteren van onze werkgeversdienstverlening is een van de grote veranderingsprojecten die VDAB in 2023 realiseerde.

### Vacaturewerking

Elke werkgever heeft perspectief nodig op talent. Daarom verbeteren we op verschillende vlakken de meerwaarde van bemiddeling door de teams inhoudelijk te versterken en door hen te stimuleren om nog analytischer te kijken naar hun vacatureportfolio: welke vacatures zijn er, hoe lang staan ze open, wat gebeurt ermee?

Daarnaast kunnen werkgevers sinds februari 2023 enkel persoonlijke dienstverlening ('gedeeld beheer') aanvragen voor vacatures in knelpuntberoepen, maar die begeleiding hebben we versterkt, Bemiddelaars werden gericht gecoacht en er kwam onder meer een 'menukaart' van het werkgeversaanbod.

In 2023 werden in de provincies dertig projecten opgezet, bijvoorbeeld een mobiele opleiding voor fietsherstellers in Oost-Vlaanderen en een langdurige opleiding in 'verspaning' in de gevangenis van Brugge.

### CRM voor werkgevers

We ontwikkelen een nieuw 'Customer Relationship Management'-systeem (CRM) om onze contactmomenten met werkgevers vlotter te laten verlopen en onze dienstverlening te professionaliseren.

In 2023 werd al het voorbereidende werk gedaan voor het nieuwe CRM-systeem waarin het proces en de contactmomenten per werkgever samenkomen. In 2024 zal deze omgeving worden gebouwd en in de loop van het jaar kan ze in gebruik worden genomen.

## De samenwerking met partners is versterkt in 2023

Samen sterk voor werk! We willen samen met een ecosysteem aan institutionele en dienstverlenende partners onze maatschappelijke opdracht uitvoeren. Als regisseur willen we samenwerken vanuit gelijkwaardigheid en wederzijds respect. Deze grote veranderingsprojecten droegen daartoe bij in 2023.

### Vouchers

Op 1 september 2023 rolden we een nieuw bemiddelingsproces uit in heel Vlaanderen. Met het vouchertraject zetten we klanten aan het stuur van hun traject naar werk. Klanten kunnen zelf beslissen bij welke partner ze een intensieve begeleiding volgen. Bemiddelaars schatten in welke begeleidingsintensiteit de klant nodig heeft. De partners zetten zelf hun sterktes in de verf om klanten aan te trekken.

## Lokale partnerschappen

Europa WSE (het vroegere ESF of Europees Sociaal Fonds) nam, samen met VVSG, de steden Antwerpen en Gent en VDAB het initiatief om in heel Vlaanderen nieuwe duurzame lokale partnerschappen te vormen tussen VDAB, lokale besturen en andere plaatselijke dienstverleners. De focus ligt op de begeleiding van niet-beroepsactieven en werkzoekenden met een complexe multi-problematiek.

In mei 2023 werd de oproep gelanceerd. Sinds de zomer worden de partnerschappen gevormd. De meeste kandidaat-partnerschappen dienden in oktober een projectvoorstel in. Begin 2024 verwachten we dat de eerste 39 partnerschappen kunnen opstarten op een totaal van 44 werkingsgebieden in Vlaanderen.

## VDAB wordt verstreker van wijk-werkcheques

Vanaf 17 december 2023 heeft VDAB de uitgifte en het beheer van de wijk-werkcheques volledig in eigen handen.

We hebben een nieuw portaal ontwikkeld, waarop gebruikers wijk-werkcheques kunnen beheren en de prestaties van de wijk-werker registreren. Daarnaast hebben we voor de bemiddelaars wijk-werken en Servicelijn een (intern) supportplatform voorzien, om de wijk-werkgebruikers te helpen bij vragen over hun transacties. Zo kan VDAB ook minder digitaal vaardige, of minder zelfredzame gebruikers gepast helpen bij de aankoop van cheques en het beheer van de prestaties.

## De knelpuntpremie

Sinds 1 september reiken we een premie uit aan niet-beroepsactieven die via een langdurige knelpuntopleiding de stap naar de arbeidsmarkt willen zetten.

Om in aanmerking te komen voor de premie, moet de niet-beroepsactieve burger aan een aantal voorwaarden voldoen:

- Niet-beroepsactief zonder (vervangings)inkomen
- Afgelopen 2 jaar geen succesvol voltooide studie als leerplichtige en/of niet meer dan 3 maanden gewerkt
- Minstens 2 jaar uitgeschreven uit het secundair onderwijs
- Verblijfplaats in Vlaanderen, Brussel of Europese Unie

## Onze klanten vinden nog makkelijker de (digitale) weg naar onze opleidingen

Vanaf 6 november starten we met de nieuwe 'klantenreis' die klanten vlot op weg helpt naar onze opleidingen. De klantenreis start van bij de aanvraag van de opleiding tot de effectieve start.

Wat verandert er?

Naast het persoonlijk verder helpen van de klant, leggen we met de nieuwe flow nadruk op optimaal (digitaal) informeren (in lijn met de digital first strategie van VDAB).

Zo zorgen we bijvoorbeeld voor wervende opleidingsfilmpjes, het automatisch verzenden van een welkomstpakket met de eerste info voor de klant en een persoonlijk gesprek waarop de klant zich goed kan voorbereiden via een opdracht in Mijn Loopbaan, het dossier van de klant.

## De rol van de trusted advisor

- Een goede inschatting maken van de nood van de klant aan (actieve) opvolging.
- Het dossier warm overdragen naar de partner
- Signalen doorgeven aan de projectopvolger.

Zo verhogen we de kans op een succesvol traject van de klant en een goede samenwerking met de partner.

Al deze acties dragen bij aan de ambitie om in Vlaanderen tegen 2030 een werkzaamheidsgraad van 80% te realiseren.

Daarnaast zullen er ook oplossingen gezocht moeten worden die de grenzen van het domein werk overstijgen. VDAB zal in de toekomst meer inzetten op netwerkvorming met actoren over de verschillende levensdomeinen. VDAB moet hierbij het aanspreekpunt vormen voor zijn klanten en de weg tonen in de complexiteit, zodat de klanten, in hun zoektocht naar werk of naar een werknemer, kunnen rekenen op de bestaande ondersteuning die de verschillende actoren voorzien.

## Klachten brengen mensen samen

### De dossiers

In 2023 behandelde VDAB 1960 dossiers, 11.3% minder dan in 2022. Er waren 316 of 16.2% niet-ontvankelijke klachten, zoals in 2022. 16 klachten werden opgelost bij melding, in 2022 waren dat er 32. 58 klachten werden niet behandeld wegens ingetrokken, "privacytoestemming niet ontvangen" of "bijkomende informatie niet ontvangen".

Er werden 1511 ontvankelijke klachten en 59 suggesties onderzocht en behandeld, dit is 11.8% minder klachten dan in 2022 en 44.3% minder suggesties. De niet ontvankelijke klachten werden kort onderzocht en kregen een antwoordbrief met (indien nodig) een gerichte doorverwijzing.

93.5% van de klachten kwam binnen via het 0800-nummer, het online formulier en het generiek mailadres van het contactcenter. Werkzoekenden en cursisten dienden 76.9% van de klachten in, 9.6% van de klachten kwamen van werknemers. In 2023 waren er met 3.9% klachten opnieuw minder klachten van werkgevers. De overige meldingen kwamen van overheden en organisaties.

### Contact met de klant

97.3% van de verzoekers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 dagen. 99% 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 2023 ontving 78.8% een antwoord binnen de 20 dagen (in 2022 was dit 82%). Dankzij de grote inzet van de klantendiensten blijven we deze ambitie waarmaken. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedraagt 15.8 dagen. Dit is evenveel als in 2022.

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 afwezigheid van een bemiddelaar. Het kwalitatief onderzoek primeert op de deadline. Deze verzoekers kregen een tussentijdse brief. We merken ook dat de klachten complexer worden. Voor een aantal klachten moeten verschillende behandelaars en experts aangesproken worden om tot een goede oplossing te komen. De klachtenbehandelaars volgen in dat geval nauw op om ervoor te zorgen dat de deadline in zoveel mogelijk gevallen wordt gehaald.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om persoonlijk contact te hebben met de klant. Dit gebeurde in 54% van de ontvankelijke dossiers, dit is vergelijkbaar met 2022 (55%). 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. Daarnaast wordt ook het onderwerp van de klacht meegenomen in de overweging om contact te nemen. Bij klachten over de relatie met de bemiddelaar of een instructeur is dit contact belangrijker om de relatie te herstellen, dan bij klachten over bijvoorbeeld technische zaken.

## Suggesties

Klanten werken samen met VDAB aan een betere dienstverlening. 2023 telt 59 suggesties, tegenover 106 in 2022.

De 106 suggesties waren vooral vragen, tips of advies over de toepassingen van VDAB: Jouw VDAB(WZ) (21%), Vind een job (20%), Opleidingen (13%), het werkzoekendossier (13%) de VDAB-website (10%).

De overige 23% van de suggesties waren zeer divers en 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 Mijn VDAB voor de werkgevers in 2023 slechts 1 suggestie voortbracht.

## Waarover klagen klanten?

De ontvankelijke klachten<sup>1</sup> handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk

---

<sup>1</sup> Een klacht is ontvankelijk wanneer de identiteit van de klant en de eventuele tussenpersoon gekend zijn; - de klacht schriftelijk, elektronisch of mondeling bij een medewerker of een dienst van de VDAB binnen gekomen en geregistreerd is; - de klacht betrekking heeft op: - een concrete handelwijze van de VDAB en/of een personeelslid van de VDAB (of van een organisatie waarmee we samenwerken in het kader van een uitbesteding); - de concrete toepassing van een bestaande onderrichting - een bepaalde situatie of toestand bij de VDAB.

(43.3%) (39% in 2022), een matchbaar werkzoekenden dossier (18.5%) (20% in 2022), opleiding (20%) (18% in 2022), matchbare vacature (6%) (10% in 2022) en werkplekklaren (4%) (4% in 2022).

Het aantal dossiers over het Persoonlijk Actieplan naar werk blijft ongeveer gelijk met 654 (657 in 2022). Het aantal meldingen over het matchbaar werkzoekend dossier daalt naar 280 (345 in 2022).

De rol die VDAB speelt als de actieve en consequente bemiddelaar en opvolger van het zoekgedrag blijft aanleiding geven tot meldingen. Klanten verwachten niet dat de bemiddelaar zich een ruimer beeld wil vormen, dan enkel de nodige competenties voor het jobdoelwit in kaart te brengen en begrijpen niet altijd dat de bemiddelaar naar alle levensdomeinen kijkt om tot een gepast actieplan te komen.

Elke klant in begeleiding wordt van bij het begin op de hoogte gebracht van zijn rechten en plichten. Wanneer de klant geconfronteerd wordt met de consequente opvolging van het zoekgedrag door de bemiddelaar, geeft dit toch nog aanleiding tot vragen over het handelen van de bemiddelaar.

Het aantal dossiers over de opleidingen blijft ook ongeveer gelijk met 306 (303 in 2022). Veel klachten gaan over het verloop van de opleiding (over het niet toegelaten worden tot de opleiding en de stopzetting van een opleiding).

De meldingen over de matchbare vacatures dalen sterk van 178 naar 96 dossiers, de aanpassingen die in 2022 doorgevoerd werden aan het vacatureplatform zijn aanvaard door de klanten.

53 klachten handelen over IBO en werkplekklaren en er waren 5 meldingen over collectieve bemiddelingsacties (jobbeurzen). Slechts 10 meldingen gingen over loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques).

18 klachten handelden over Wijk-werken (27 in 2022). Enerzijds waren er klachten van wijkwerkers over de betaling van de vergoeding en over de klussen, anderzijds klagen de gebruikers over de organisatie van het wijk-werk.

Over de Controledienst waren er 6 meldingen en Outplacement genereerde 3 klachten.

## Oplossingen

69.2% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond<sup>2</sup>, dit is ongeveer hetzelfde als in 2022. De behandelaar slaagt erin om in 59% van de dossiers een oplossing aan te reiken, dit is 2% minder dan in 2022. De klantendienst blijft samen met de andere diensten van VDAB inzetten op een passende oplossing voor de klant 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.

---

<sup>2</sup> (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.

Van de dossiers die een tekortkoming naar voren brengen, is 81% (deels) opgelost, in 2022 was dit 82%. Zo aanvaardden klanten verontschuldigen, 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 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. Deze aanbevelingen worden ook opgevolgd en geïnitieerd via de klachtenwerking. In het risicoregister geven ze mee gewicht aan de prioriteiten voor het beleid. Op die manier brengen we de stem van de klant duurzaam binnen de organisatie.

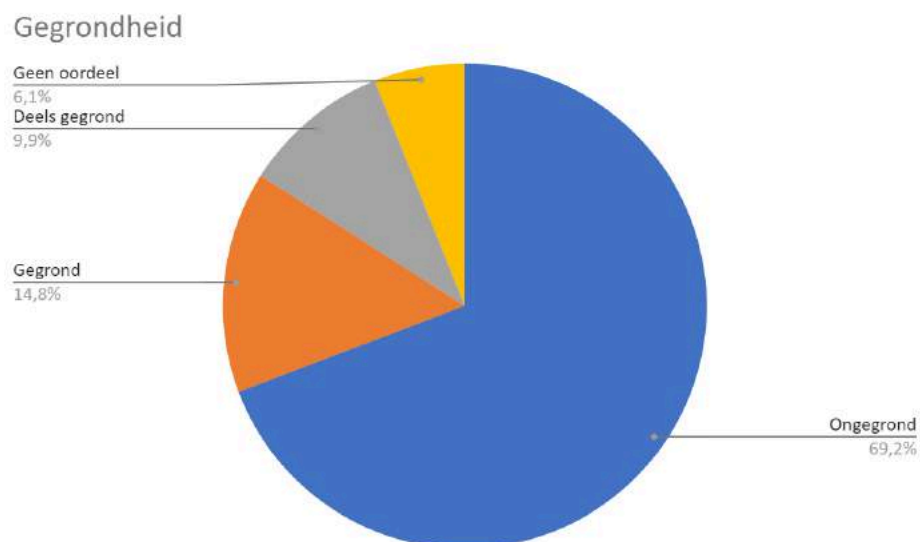
- Verder inzetten op persoonlijk contact met de klant tijdens het klachtenonderzoek met een prioriteit voor de klachten die te maken hebben met het persoonlijk klantencontact in de dienstverlening.
- Bij nieuwe ontwikkelingen de klant tijdig en adequaat informeren zodat deze op de hoogte is en hiermee weet om te gaan. In 2023 genereert de omschakeling naar de 2-staps verificatie bij het inloggen in het dossier de nodige meldingen, omdat dit voor een aantal klanten onverwacht gebeurde.
- Er moet een procedure ontwikkeld worden om (in zeldzame gegronde cases) het dossier/account van de klant te verwijderen, met inachtnaam van de privacywetgeving.
- Door de verhoogde activering komt de bemiddelaar steeds vaker in aanraking met zeer kwetsbare werkzoekenden die, in bepaalde gevallen, niet meer naar werk begeleid kunnen worden. Hier dringt zich een nauwe samenwerking met de zorg- en welzijnssector op om toch, indien mogelijk, een hersteltraject en een zinvolle dagbesteding voor deze te kunnen voorzien.
- Een aantal klachten ontstaan door een foutieve perceptie over wat een klant van VDAB kan verwachten. Het is belangrijk dat VDAB hiermee rekening houdt in de externe communicatie.

## Samen voor oplossingen

Dit hoofdstuk verduidelijkt de indeling van de 1511 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
<b>Matching op de arbeidsmarkt</b>	1394	990	186	139	79
<b>0800-nummer, website, facility en HR</b>	80	30	33	5	12
<b>Loopbaandienstverlening</b>	10	6	2	1	1
<b>Herstructureringsbegeleiding</b>	3	2	1	0	0
<b>Controledienst</b>	6	5	1	0	0
<b>Wijkwerken</b>	18	14	0	4	0
<b>Totaal</b>	1511	1047	223	149	92

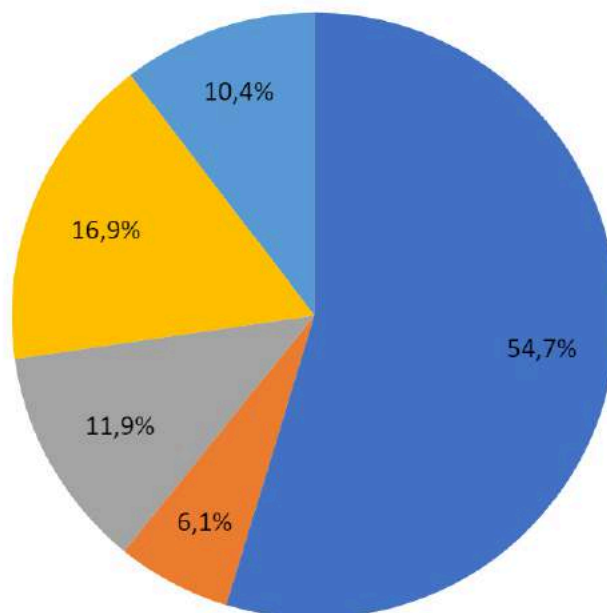


## Ombudsnormen

Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor de (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.

### Ombudsnormen

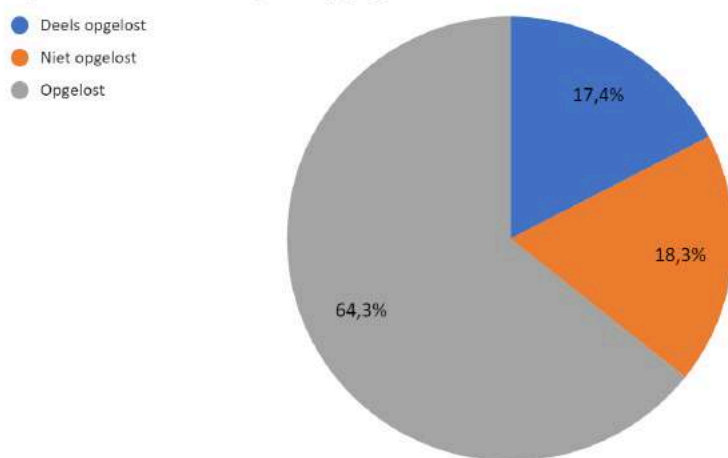
- De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling.
- De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.
- De burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.
- De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.
- De burger voelt zich onheus bejegend.



## Oplossingen

Wanneer spreekt de behandelaar van een (deels) opgelost dossier? Als de klant en de dienst elkaar vinden in de oplossing. 82% 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 18% van deze klachten kon de behandelaar echter niet tegemoetkomen aan de vraag van de klant. Dit kan meerdere oorzaken hebben, ofwel was de klant geen vragende partij meer voor een oplossing, ofwel was het technisch niet mogelijk om de oplossing te bieden (bijvoorbeeld is het niet mogelijk om in bepaalde systemen met terugwerkende kracht te registreren).

Oplossingsstatus van (deels) gegronde klachten



De tabel geeft de oplossingsstatus van de (deels) gegronde klachten per domein of afdeling weer.

Domein of afdeling	Totaal	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost
ik heb een matchingbehoefte	325	211	59	55
loopbaanbegeleiding	3	2	1	0
ondersteuning bij collectief ontslag	1	0	1	0
Controledienst	1	1	0	0
Wijkwerken	4	1	2	1
0800-nummer, website en facility	39	23	3	13
<b>Totaal:</b>	<b>373</b>	<b>238</b>	<b>66</b>	<b>69</b>

## Mensen en hun wensen

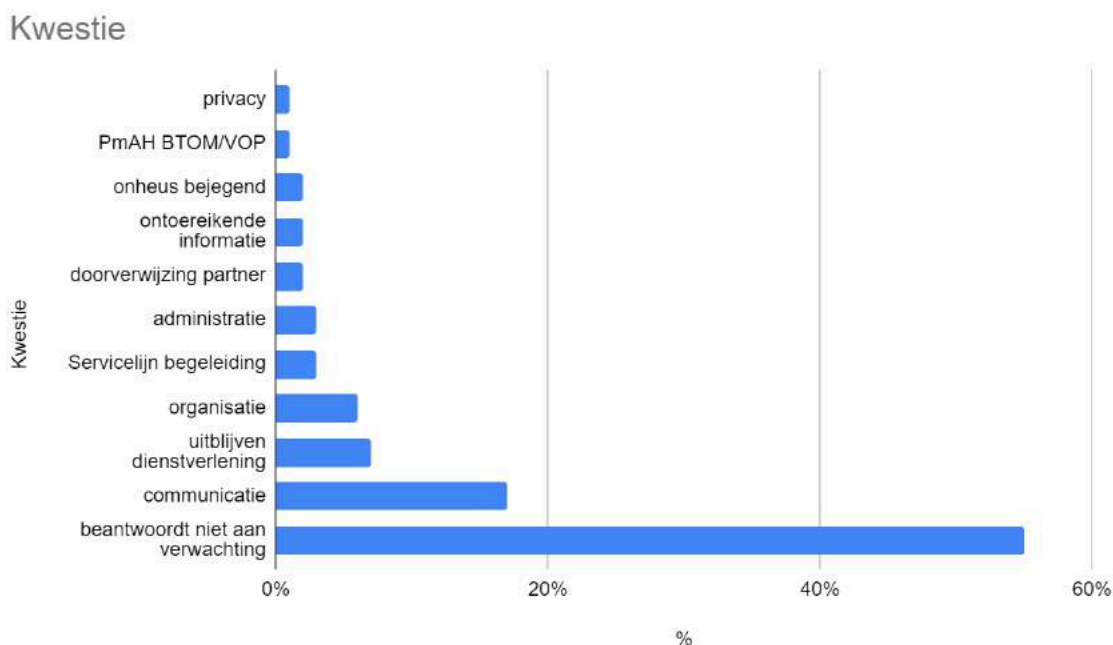
Elke klacht krijgt een indeling volgens de processen die VDAB hanteert. De tabel geeft alfabetisch de indeling weer binnen de inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte, 97% van de klachten handelen over deze processen. Dit hoofdstuk licht de klachten toe binnen persoonlijk actieplan naar werk, matchbare vacature, opleiding geven in centra en matchbaar werkzoekende dossier.

Inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte:

Subproduct	Aantal	Proces	Aantal	% van 1511 (ontvankelijke klachten)
Bemiddelingsacties	5	Collectieve bemiddelingsacties	5	0.3%
Persoonlijk actieplan naar werk naar werk	654	Persoonlijk actieplan naar werk afspreken	654	43%
Matchbaar werkzoekendendossier	280	Matchbaar werkzoekenden dossier	280	19%
Matchbare vacature	96	Matchbare vacature	96	6%
Opleiding	306	Opleiding geven in centra	299	20%
		Webcursus	7	0.5%
Werkplekieren	53	Opleiding via IBO-formule	52	4%
		Werkervaring opdoen via stages	1	0%
<b>Totaal:</b>	<b>1394</b>	<b>Totaal:</b>	<b>1394</b>	<b>92%</b>

## Klachten over het persoonlijk actieplan

De klantendiensten noteerden 654 klachten, waarvan 14% over de samenwerking met partners dienstverlening. In 55% van de dossiers vertellen verzoekers dat ze andere verwachtingen hebben van de begeleiding. 17% kon zich niet vinden in de manier van communiceren van de bemiddelaar. Deze klachten staan tegenover de 234.682 klanten die VDAB in 2023 een persoonlijke dienstverlening aanbod (0.28%).



Bij 71% van de dossiers vond de behandelaar na analyse geen tekortkoming in de dienstverlening. Tekortkomingen die naar voren kwamen, hielden in 85% van de gevallen verband met de begeleiding die niet beantwoordt aan de verwachting, communicatie, uitblijven dienstverlening 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, naar intensievere begeleiding eventueel door een partner. Een aantal werkzoekenden verwacht 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 worden gezet. 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 langere tijd werkzoekend zijn, dit om 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.

## Aard gegrondheid



De behandelaar kon in 86% van de dossiers met een tekortkoming, een (gedeeltelijke) oplossing voor de klant bieden, dit is vergelijkbaar met 2022. 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 of dat een andere bemiddelaar geen oplossing betekent. 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 73% naar 68%. De vaststelling dat de toon van bepaalde klagers steeds vaker de grenzen van de wellevendheid overschrijdt, speelt zeker mee in deze daling. De klachtenbehandelaar schat in bepaalde gevallen in dat een persoonlijk gesprek niet zal bijdragen tot het herstel van de relatie.

### Enkele voorbeelden

- Een burger vroeg een andere bemiddelaar omdat de bemiddelaar had laten weten dat hij zijn werkloosheidsuitkering kon verliezen door afwezigheid op sollicitatieafspraken. De teamleider van de bemiddelaar contacteerde de klant en lichtte de rechten en plichten van werkzoekenden nogmaals toe. VDAB erkende dat de communicatie hierover niet vlot verliep, wat zorgde voor meer verwarring en bijkomende ergernis. VDAB verontschuldigde zich en wees een andere bemiddelaar toe.
- Een burger meldde VDAB dat het bemiddelingstraject te lang duurde door het

uitblijven van contact met de bemiddelaar. De frustraties hierover hadden invloed op de omgang met de omgeving en persoonlijk functioneren. De teamleider onderzocht de melding waaruit bleek dat de bemiddelaar langdurig ziek was geweest. De burger had begrip voor de situatie, ging ermee akkoord de samenwerking verder te zetten en kreeg een nieuwe afspraak.

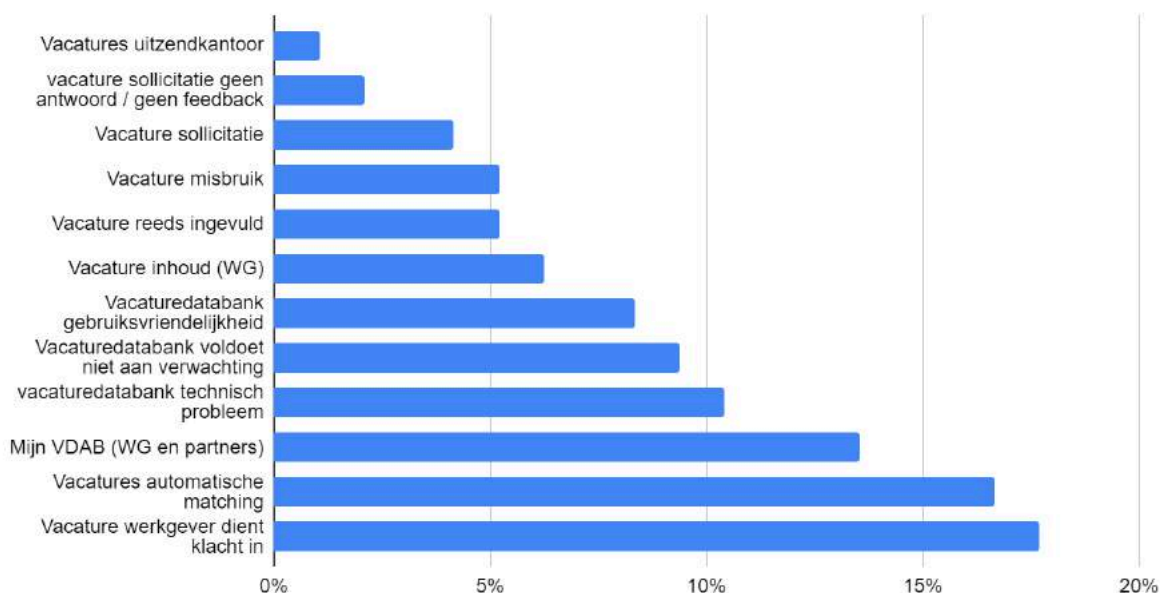
- Een burger vroeg een andere bemiddelaar omdat het voorgestelde traject naar werk niet overeenkwam met zijn persoonlijke verwachting om een opleiding “Zelfstandig Ondernemen” te kunnen volgen. De teamcoach onderzocht de melding, contacteerde de burger en besprak met alle partijen dat de burger toch de opleiding kon volgen met ondersteuning en opvolging door een andere bemiddelaar van het team.

## Klachten over matchbare vacature aanbieden

De vacaturedatabank ontving in 2023 328.673 vacatures van werkgevers, 1.076.294 vacatures van de uitzendkantoren en 443.846 vacatures van wervings- en selectiekantoren. (Het aantal klachten maakt 0.005% uit van het totaal aantal vacatures)

Er werden over de vacaturewerking 96 klachten geformuleerd tegenover 178 in 2022. Dit is een grote daling. Er waren vooral minder klachten over Mijn VDAB (Werkgevers en partners) (-77%) en de automatische matching (-60%). De aanpassingen die in 2022 werden doorgevoerd in Mijn VDAB, zijn aanvaard en geven duidelijk minder aanleiding tot klachten van werkgevers.

### Kwesties

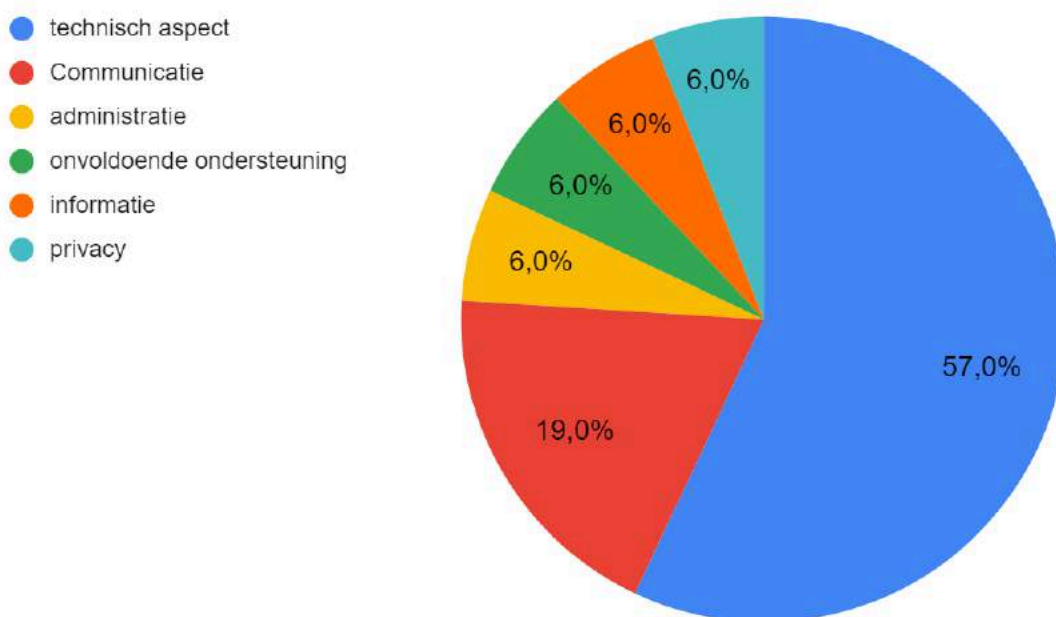


Werkgevers brengen de klantendienst op de hoogte van wanneer De klachten van werkgevers, de automatische matching, Mijn VDAB (WG en Partners), en de vacaturedatabank voeren in 2023 de rangen aan met 76%. De overige klachten houden verband met de vacatures op zich (inhoud, reeds ingevuld, misbruik, sollicitatie, geen feedback van werkgever) werkzoekende zich niet correct gedraagt tijdens het sollicitatieproces (18%). De klachten over de

automatische matching (17%) ontstaan vaak omdat de automatische matching verkeerd begrepen wordt en gezien wordt als een selectietool.

72% 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.

### gegrondheid (deels) gegronde klachten



Voor 76% van de (deels) gegronde klachten ligt een tijdelijk technisch aspect en communicatie aan de basis. De overige klachten gingen over administratie, ontoereikende informatie, privacy en onvoldoende ondersteuning.

50% van de (deels) gegronde klachten werd (gedeeltelijk) opgelost, dit oplossingspercentage ligt lager dan in 2022. De aard van de meldingen is verschoven. Vooral de meldingen die te maken hebben met het technisch aspect werden opgelost. Andere meldingen waren vaak van die aard dat een oplossing niet mogelijk was om bijvoorbeeld technische redenen. VDAB biedt wel verontschuldigen aan en legt uit waarom een oplossing niet mogelijk is. De klantendienst gaat ook na of een verbetervoorstel kan gedaan worden (zie lager).

## Enkele voorbeelden

- Een werkgever vroeg hulp bij het plaatsen van een vacature 'commercieel medewerker bouwmaterialen'. De vraag werd goed ontvangen maar de opvolging liep mis. De teamleider onderzocht de melding, contacteerde de werkgever en de vacaturebemiddelaar. Omwille van het aspect 'bouwmaterialen' werd een andere bemiddelaar gecontacteerd met de vraag contact op te nemen met de werkgever. Door miscommunicatie gebeurde dit niet. VDAB verontschuldigde zich voor de laattijdige reactie en bood ondersteuning bij een aanvraag voor een IBO voor twee cursisten op vraag van de werkgever.
- Een werkgever meldt dat wanneer hij een vacature bekijkt en dan via het 'back' pijltje teruggaat naar het overzicht van de vacatures, hij telkens terug op de eerste pagina terecht komt. De IT-dienst van VDAB onderzocht de melding en kon dit tijdelijk technisch issue rechtzetten.

## Klachten over opleiding geven in centra

VDAB gaf in 2023 aan 38856 werkzoekenden competentieversterking. In 2023 (306 dossiers of 0.7% van het aantal opleidingen) zijn er ongeveer evenveel klachten over opleidingen als in 2022 (303 dossiers). In 61% van de dossiers was er persoonlijk contact met de klant, een daling tegenover 2022 (66%).

Klanten voelen zich gestimuleerd door het beleid en campagnes in de media om opleidingen (in een knelpuntberoep) te volgen. Wanneer dan blijkt dat hun kandidatuur niet weerhouden wordt, omdat ze niet voldoen aan de criteria, komt dat hard aan.

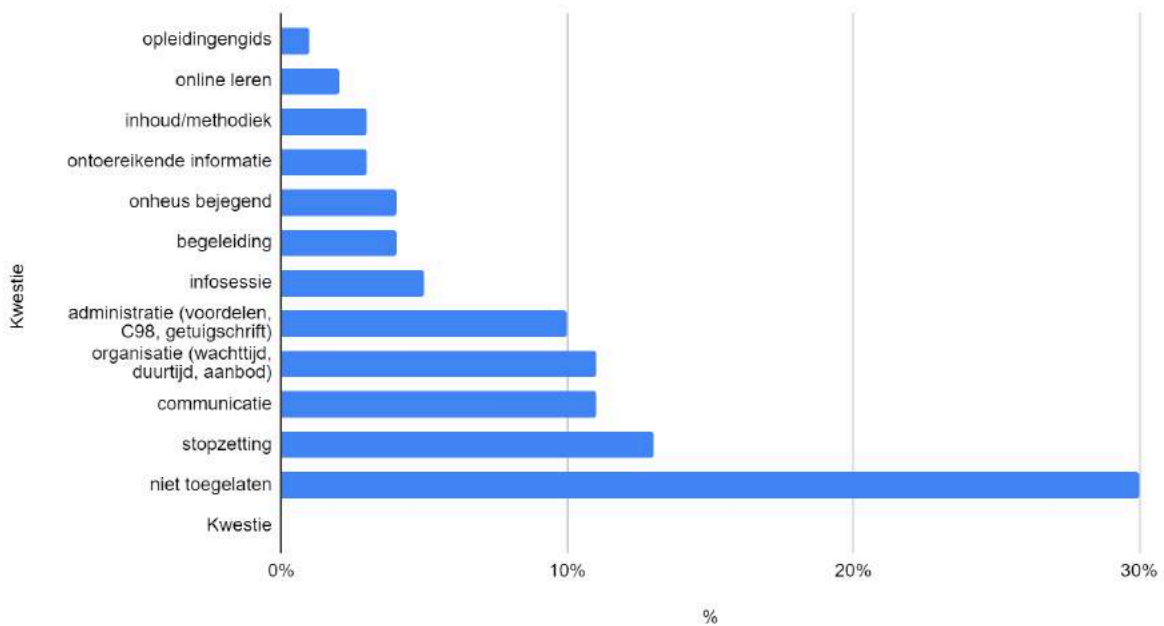
Bij de klachten over opleidingen zijn de grote punten van ontevredenheid van onze klanten het niet toegelaten worden tot een opleiding (30%), stopzetting van de opleiding (13%); organisatie en communicatie (telkens 11%).

De klachtenbehandelaar onderzoekt wat de bron is van de ontevredenheid over de stopzetting van en het niet toegelaten worden tot de opleiding.

Een goede communicatie over de reden van weigering blijft een belangrijk aandachtspunt. Het blijft voor de kandidaat moeilijk om te aanvaarden dat een ambitie niet gerealiseerd kan worden omdat de instapvoorwaarden niet in orde zijn. In bepaalde gevallen kan geredimeerd 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.

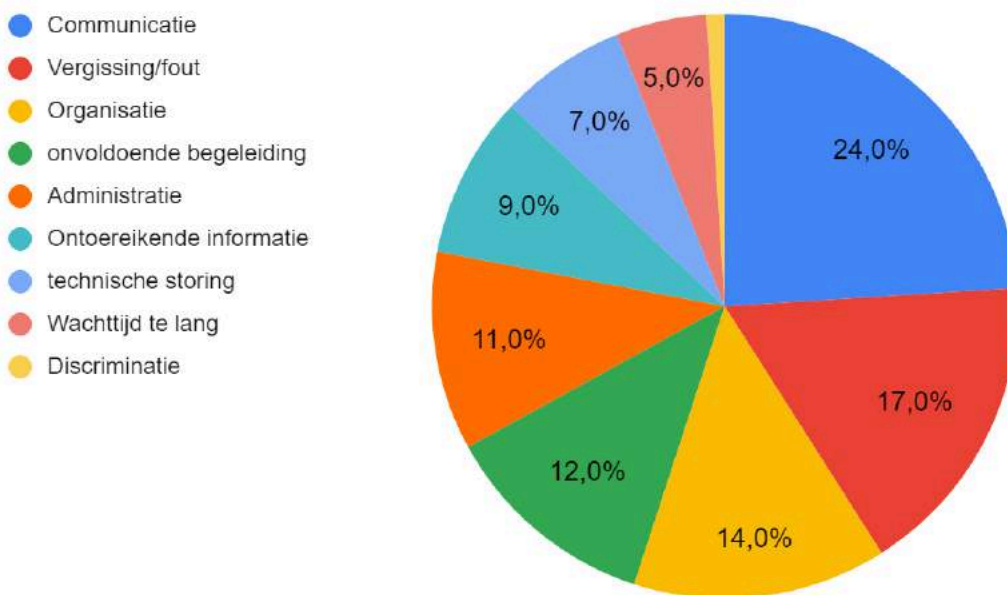


## Kwestie



Voor 85% van de klachten over het niet toegelaten worden tot en de stopzetting van een opleiding stelt de behandelaar vast dat VDAB correct oordeelde en was de klacht ongegrond. De behandelaar bevestigt in deze gevallen de reden(en) waarom de betreffende opleiding niet tot de mogelijkheden behoort, in een aantal gevallen met een bijkomend gesprek.

## Aard gegrondheid (deels) gegronde klachten



De (deels) gegronde klachten (29%) wijzen VDAB op een tekortkoming in de dienstverlening op het vlak van communicatie, vergissing/fout, organisatie en onvoldoende begeleiding en administratie(78%). De behandelaar kon in 89% van deze klachten een (gedeeltelijke) oplossing aan de verzoeker bieden. Zo kregen verzoekers een herkansing of 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.

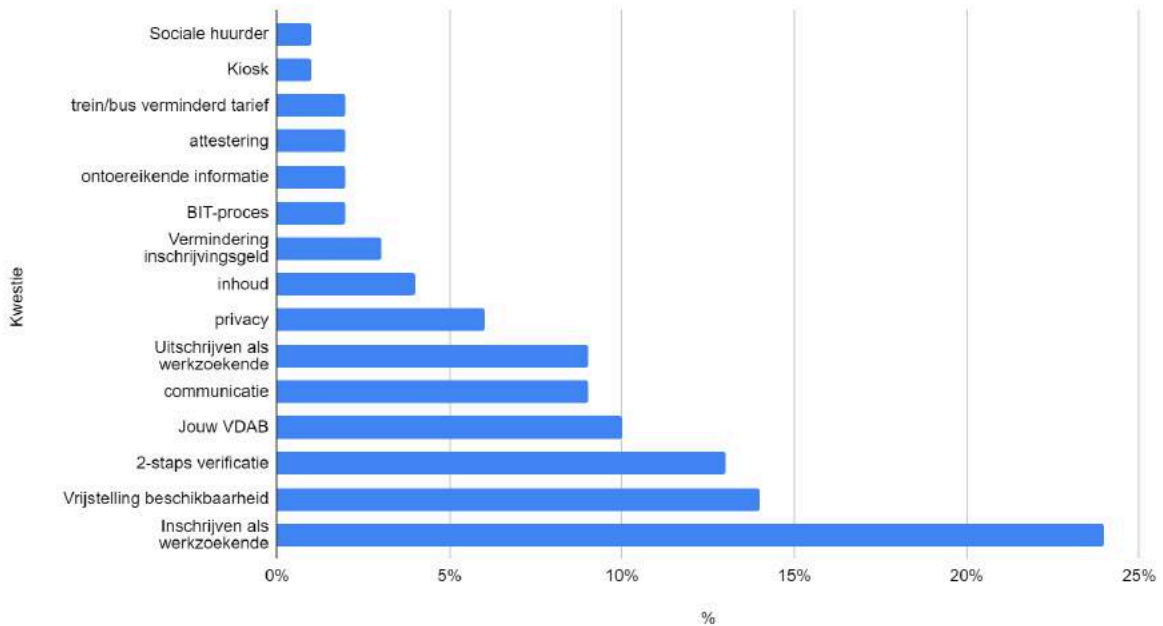
## Enkele voorbeelden

- Een burger meldde dat hij onvriendelijk behandeld werd door de instructeur bij het afleveren van werkkleding en werkschoenen. De teamleider/leidinggevende besprak de melding met de instructeur. De instructeur bleek zich niet bewust te zijn dat hij onvriendelijk overkwam, verontschuldigde zich en beloofde in de toekomst zorgzaam om te springen met het aangeven van werkschoenen en kleding. In het gesprek met zijn leidinggevende benadrukte de instructeur dat niets persoonlijk bedoeld was maar dat hij al jaren op deze manier handelde. De instructeur was blij met de feedback.
- Een burger meldde dat zijn examenresultaten en die van medestudenten voor een bepaald vak onvoldoende waren omdat de inhoud van het vak niet logisch overeenstemde met het niveau van alle andere vakken in het huidige studiejaar. De burger besprak dit met de hogeschool, gesteund door VDAB. De school erkende dat er een fout in de opgave zat en deed een rechtzetting van de scores. VDAB nam deze situatie mee bij de kwaliteitsevaluaties in verband met de erkenning van de opleiding.
- Een burger meldde VDAB dat hij een infosessie voor een opleiding niet wilde volgen omdat een andere opleiding meer geschikt leek. VDAB werkte het dossier af met “niet aanwezig op de infosessie”. VDAB erkende deze menselijke fout, werkte het dossier correct af en verontschuldigde zich voor het ongemak met de garantie dat deze fout geen enkel gevolg had op het verdere verloop van het bemiddelingstraject.

## Klachten over matchbaar werkzoekendendossier

Op 31 december 2023 waren er 210.585 werkzoekenden zonder werk ingeschreven bij VDAB (bron Werkzoekendenbericht 12/2023). De klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier dalen van 345 dossiers in 2022 naar 280 dossiers in 2023 (of 0.1% van het aantal inschrijvingen). Dit is een daling met 19%. Er waren voornamelijk minder klachten over de uitschrijving, de inschrijving en de vrijstellingen niet-erkende opleiding (en vermindering inschrijvingsgeld). De daling bij de klachten over vrijstelling niet-erkende opleiding is voornamelijk toe te schrijven aan een striktere toepassing van de procedure die toelaat om een herziening aan te vragen. Hierdoor worden klachten over het niet krijgen van een vrijstelling beschouwd als niet ontvankelijk (obv adm beroeps). Deze meldingen worden doorgegeven aan de dienst vrijstellingen die vervolgens onderzoekt of een dossier al dan niet herzien kan worden op basis van de bijkomende informatie.

## Kwestie



79% van de klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier gaat over de inschrijving als werkzoekende, vrijstelling niet erkende opleidingen, 2-staps verificatie, jouw VDAB, communicatie en uitschrijving als werkzoekende en.

Over het zich inschrijven als werkzoekende daalde het aantal klachten naar 66 (87 in 2022).

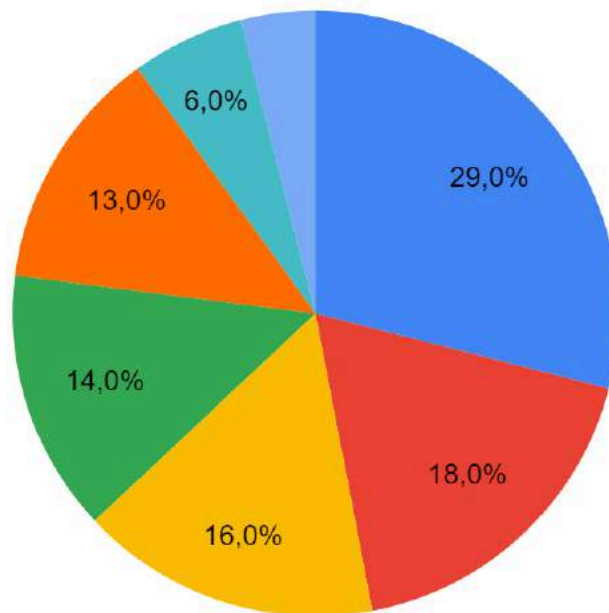
Terugkerende dossiers vormen meldingen van klanten die geregeld via interim werken (onder inschrijving als werkzoekende). De klanten vragen waarom hun werksituatie op 'ik ben werkloos' blijft staan, terwijl ze wel aan het werk zijn. De behandelaar legt uit dat VDAB deze werkzoekenden achter de schermen registreert als 'werkt regelmatig met interim' om ervoor te zorgen dat hun inschrijving als werkzoekende correct blijft voor de RVA en hun recht op uitkeringen niet in het gedrang komt. 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 omdat de automatische procedures die de burger uitschrijven wat vertraging kennen op de realiteit. De klantendienst vraagt aan de backoffice om deze klanten uit te schrijven voor BO. VDAB verhoogde in het voorjaar van 2023 ook de beveiliging van de dossiers door de 2-staps verificatie in te voeren, de klant kan op drie manieren inloggen:

- met Itsme
- met eID en kaartlezer
- met gebruikersnaam en wachtwoord, aangevuld met een sms-code die VDAB stuurt

Voor een aantal werkzoekenden was deze stap een aanpassing, sommigen vonden dit te omslachtig, anderen gaven aan geen smartphone of eID kaartlezer te hebben. VDAB voorzag in alle werkwinkels eID kaartlezers, zodat die klanten toch kunnen inloggen.

## Aard gegrondheid (deels) gegronde klachten

- Vergissing
- Ontoereikende informatie
- Communicatie
- Technische storing
- Administratie
- organisatie
- privacy



78% van de dossiers was ongegrond. Voor 80% van de (deels) gegronde klachten, kon de behandelaar een oplossing aanreiken. Dossiers werden gecorrigeerd, excuses werden aangeboden en bijkomende informatie werd verschaft.

### Enkele voorbeelden

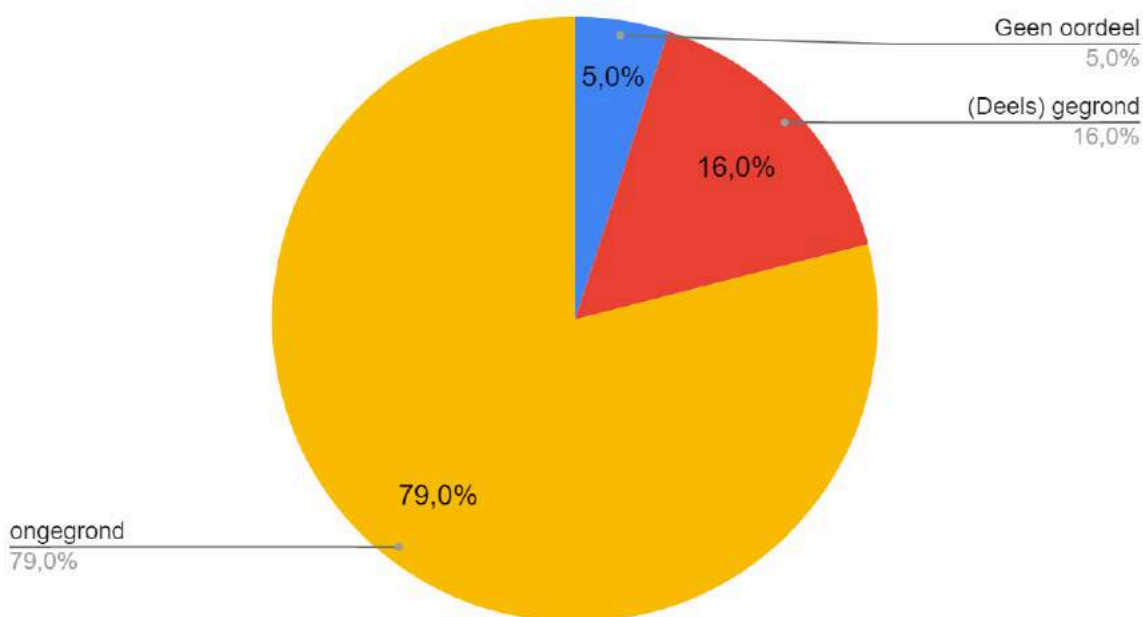
- Een burger meldde zich in de werkwinkel om een gratis treinticket af te halen en kreeg de boodschap dat er een bevestiging zou komen via e-mail. Die kwam er niet, de burger meldde zich opnieuw en kreeg het advies om langs te gaan in het NMBS-station. Het ticket was in orde. Tijdens de reisweg kreeg de burger controle en bleek het ticket ongeldig met aanmaning en boete. VDAB onderzocht de melding waaruit bleek dat bij het verwerken van de aanvraag een fout gebeurde. De fout werd rechtgezet en de boete geannuleerd.
- Een burger kreeg een uitnodiging voor een jobdag. Ondanks de verwittiging van afwezigheid kreeg de burger een bericht van VDAB over verplichting van aanwezigheid. Daarop schreef de burger zich uit bij VDAB. Dit bleek, na contact met de servicelijn, niet correct. De teamleider onderzocht de melding waaruit bleek dat de uitnodiging vrijblijvend bedoeld was. Door een automatische herinnering die verstuurd werd, kreeg de burger de melding dat aanwezigheid verplicht was. Dit was een communicatiefout en niet de bedoeling aangezien de burger aan het werk was. VDAB excuseerde zich voor de fout en het ongemak en onderzocht wat er technisch mis liep.
- Een burger meldde geruime tijd post te ontvangen van een andere werkzoekende die niet meer op het genoemde adres woonde en vroeg na meerdere meldingen aan VDAB deze briefwisseling te stoppen. VDAB verontschuldigde zich voor het ongemak en deed het nodige zodat de burger geen verkeerde correspondentie meer kreeg.

## Klachten per thema

### Discriminatieklachten

Voor 2023 zijn er 74 discriminatieklachten, dit zijn er 30 minder dan in 2022. Met 5% blijft het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtenbeeld ongeveer hetzelfde als in 2022. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (92%). Slechts 16% van deze klachten zijn (deels) gegrond, dit is 9% minder dan het globale cijfer (25%)

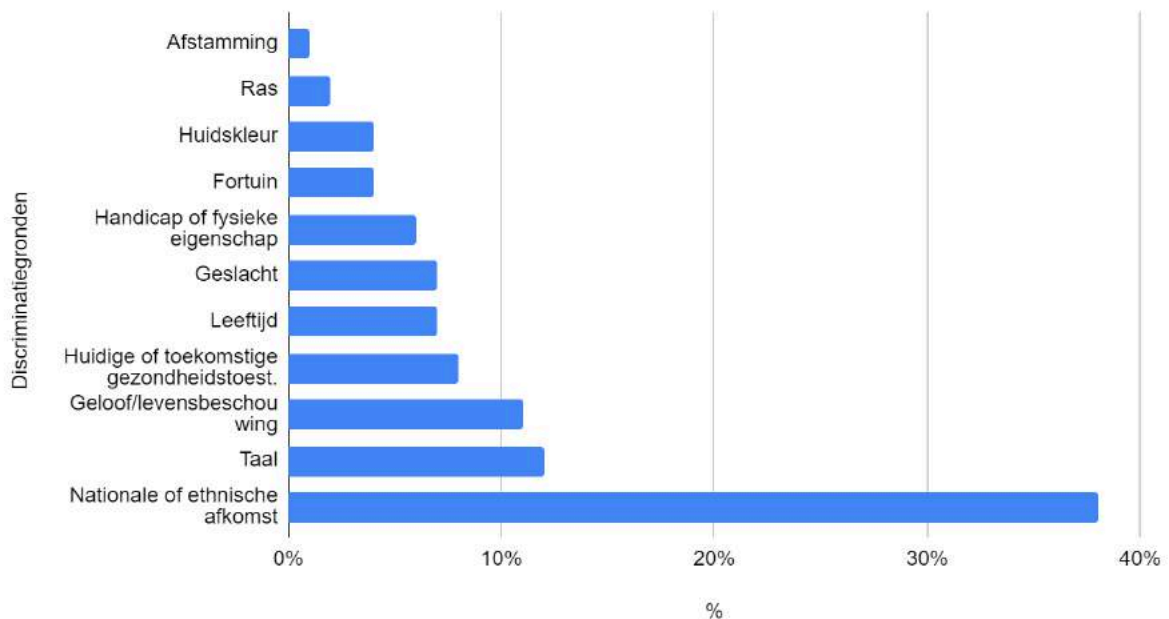
#### Gegronde Dienstverlening



86% 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.

Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2023 zijn er 83 discriminatiegronden. Net zoals in 2022 voert afkomst de lijst aan, maar anders dan vorig jaar wordt deze gevolgd door Taal, Geloof/levensbeschouwing en Huidige of toekomstige gezondheidstoestand, leeftijd en geslacht.

## Discriminatiegronden



Er waren 3 (deels) gegronde discriminatieklachten: 2 klachten handelden over het gedrag en/of uitspraken van een instructeur tijdens de opleiding. 1 klacht handelde over het stopzetten van een IBO door de werkgever toen die vernam dat de vrouw zwanger was. 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. In bovenstaande gevallen waren er voldoende elementen om de discriminatie vast te stellen. VDAB nam de nodige maatregelen tegenover de instructeurs zodat dit zich in de toekomst niet meer zou herhalen. De werkgever werd aangesproken op deze stopzetting. VDAB zal in de toekomst voorzichtig omspringen met het toestaan van IBO's aan deze werkgever. Voor deze drie klachten was er ook een tekortkoming op vlak van de dienstverlening. Bij een klacht kwam aan het licht dat er iets schortte aan de manier van lesgeven, bij de andere kwamen er nog andere opmerkingen over de lesgever. En bij de melding over de IBO had de bemiddelaar onvoldoende geduid aan de werkgever dat de weigering van een IBO ovw zwangerschap discriminerend is.

Daarom krijgen discriminatieklachten een dubbele gegrontheid status. In 86% van de gevallen kan de onderzoeker geen discriminatie vaststellen. In 9% van de gevallen kon het niet beoordeeld worden of er al dan niet discriminatie had plaatsgevonden.

### Enkele voorbeelden

- Een burger meldde zich onvoldoende ondersteund te voelen door de coach van een partnerorganisatie omdat tijdens het gesprek met een werkgever in kader van een opstart IBO discriminatie ervaren werd, op basis van religieuze overtuigingen en uiterlijke kenmerken. VDAB is niet bevoegd om discriminatie te onderzoeken. en

verwees de burger naar de bevoegde instantie UNIA. De begeleiding bij de partnerorganisatie werd verder gezet, maar de samenwerking met de werkgever in kader van IBO werd stopgezet.

- Een burger meldde VDAB dat een medewerker melding maakte van 'midden- en hoogopgeleide' werkzoekenden. De burger was het niet eens met die omschrijving en vond deze discriminerend. De dienst communicatie paste het antwoord naar 'werkzoekenden met een bachelor- of masterdiploma' aan. Naar aanleiding van de melding werd ook de informatie op de evenementenpagina aangepast.

## 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

De behandelaar verwijst de klant door naar het verhoor bij de Controledienst waar deze de 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. 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.

De behandelaar spreekt zich niet uit over de beslissing van de Controledienst, maar onderzoekt enkel de elementen die er los van staan (houding verhoorder).

De klantendienst noteert deze klacht als ontvankelijk.

### 4. Klant is niet akkoord met de sanctie

De behandelaar verwijst de klant door naar de beroepsprocedure via de arbeidsrechtbank of geeft mee of de beroepstermijn verstreken is.

De klantendienst noteert deze klacht als niet-ontvankelijk.

## Transmissieklachten

In 2023 ontving VDAB 46 niet-ontvankelijke en 85 ontvankelijke transmissieklachten. In 2022 waren er 45 niet-ontvankelijke en 120 ontvankelijke klachten. Dit is 0.4% van het aantal doorgegeven transmissies.

Hieronder een overzicht van de transmissieklachten waarover de klantendienst die de klantendienst behandelde. 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	59	1	2	3	65
Opleiding+IBO	7	0		1	8
CODI	4	1			5
Dossier WZ	6	1		1	7
Totaal	76	3	2	4	85

## Enkele voorbeelden

- Een burger meldde dat de sanctie van de Controledienst van VDAB met uitsluiting van 17 weken onterecht was en hiervan niet op de hoogte werd gebracht. VDAB antwoordde dat de beslissing terecht was, aangetekend verstuurd werd en dat B- Post bevestigde dat er getekend werd bij ontvangst. VDAB informeerde de burger over de beroepsprocedure.
- Een burger meldde ontevredenheid over de attitude van de verhoorder tijdens het verhoor bij de Controledienst van VDAB. De burger voelde zich door de verhoorder onder druk gezet. De burger vond het niet correct dat er in de uitnodigingsbrief geen tijdsduur voor het verhoor vermeld werd en was het oneens met bepaalde verwoordingen die de verhoorder gebruikte. De verhoorder paste het proces verbaal 4 keer aan, rekening houdend met de bemerkingen van de burger, die het proces verbaal ondertekende voor akkoord. VDAB informeerde de burger er over dat er geen tijdsduur vermeld wordt in verband met het verhoor omdat de beschikbare tijd varieert van dossier tot dossier zodat elke burger de nodige tijd krijgt voor zijn/haar verhaal.



## Werkgevers

Werkgevers hadden in 2023 50 klachten (118 in 2022). Met 3% van het totaal aantal ontvankelijke klachten is dit opnieuw minder. In 62% van de gevallen kon de klantendienst geen tekortkoming in de dienstverlening vaststellen.

Anders dan in 2022 handelde 32% van de meldingen over het gebrek aan kandidaten of de kwaliteit van de kandidaten. 30 % van de klachten ging over IBO en 20% van de meldingen handelde over Mijn VDAB (partners en WG). Men kan ervan uitgaan dat de aanpassingen die in 2022 werden doorgevoerd aan Mijn VDAB aangenomen zijn vb bij het plaatsen van vacatures op de website van VDAB

61% van de klachten vertoonde geen tekortkomingen in de dienstverlening van VDAB. De (deels) gegronde klachten waren in 60% van de dossiers te wijten aan gebrekkige communicatie, onvoldoende begeleiding of een fout.

Enkele voorbeelden

- Een werkgever is niet akkoord dat hij een vacature niet enkel voor een kandidaat met een Vlaamse Ondersteuningspremie mag openstellen. Eerder had een andere bemiddelaar dit wel toegestaan. Na onderzoek bleek dat de werkgever de beschikbare informatie verkeerd had geïnterpreteerd. Een nieuwe bemiddelaar heeft met de werkgever de vacature op punt gesteld zodat deze conform was met de regelgeving.
- Een werkgever is niet tevreden over zijn IBO-bemiddelaar. Er was afgesproken dat de IBO verlengd zou worden. De verlenging werd echter administratief niet in orde gebracht waardoor de cursist niet meer naar de werkvloer kon komen omdat deze niet verzekerd was. De teamleider heeft samen met de klantendienst een oplossing gezocht en dit voorgesteld aan de werkgever. De cursist kon de IBO verder zetten.

## Vlaamse Ombudsdienst

In 2023 registreerde VDAB 23 tweedelijnsklachten (24 in 2021). Elk dossier werd grondig afgestemd. In 32 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 2022 werden 5 eerstelijnsdossiers via de Vlaamse Ombudsdienst gemeld. In een aantal gevallen meldden de burgers hun ontevredenheid rechtstreeks aan de Vlaamse Ombudsdienst, zonder eerst de klachtenprocedure van VDAB te volgen.

69% van de tweedelijnsklachten gingen over opleiding, IBO en begeleiding, 13% klachten gingen over dossier werkzoekende en vrijstellingen. De overige klachten gingen over PMAB recht op Maatwerk, vacature inhoud en een werkgever die geen toegang krijgt tot de databank van VDAB..

87% van de meldingen was ongegrond, de (deels) gegronde klachten werden opgelost indien mogelijk.

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 voor de uitkering. VDAB bezorgde de motivatie en

bevestigde de oplossingen die in functie van de eerstelijnsbehandeling geboden werden 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.

## Vlaams Mensenrechteninstituut

Dit instituut werd opgericht sinds 1 april 2023. Het Vlaams Mensenrechteninstituut (VMRI) ijvert voor gelijke kansen voor alle burgers en maakt beleidsmakers en de bevolking meer vertrouwd met de mensenrechten. Wanneer je als burger meent gediscrimineerd te zijn, kan je eventueel een beroep doen op bemiddeling en oordeelvorming van de geschillenkamer. Ook seksuele intimidatie is een vorm van discriminatie.

VDAB kreeg een vraag voor een bemiddelingsgesprek mbt een klant die niet slaagde voor een opleiding, omdat hij van mening was dat hij gediscrimineerd werd. Deze klant had reeds een klacht hierover ingediend, maar was niet tevreden met het antwoord. Het bemiddelingsgesprek vond plaats, alle vragen en aantijgingen aan VDAB werden open besproken, VDAB kan echter niet ingaan op de wens van de klant om een derde kans te krijgen om de opleiding te volgen. De klant vraagt een tweede bemiddelingsgesprek. VDAB wil hierop ingaan wanneer de klant duidelijk het doel van het tweede bemiddelingsgesprek kan aangeven.

Het VMRI vroeg ook meer uitleg bij een dossier van een cursist die wegens een zwangerschap en een zwaar ongeval gedurende de opleidingsperiode niet voldoende studiepunten meer had om een vrijstelling te krijgen voor de laatste stage ikv haar opleiding. De klant heeft toestemming van VDAB gekregen om deze stage te doen.

## Wat doet VDAB met deze meldingen?

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 2023.

### Verbeteracties

#### Loopbaanbegeleiding/aanvraag loopbaancheques

- Een loopbaanbegeleider meldde dat burgers de knop voor aanvraag van loopbaancheques moeilijk terugvonden. VDAB zorgde ervoor dat de link om loopbaancheques te bestellen zichtbaarder is aangebracht op de gepersonaliseerde website.

- Een werknemer/burger meldde VDAB dat de bestelprocedure voor loopbaancheques op de website onduidelijk was. VDAB herwerkte de bestelprocedure door duidelijker e-mailverkeer aan de klant over de actuele status van de bestelling.

## Communicatie

- VDAB verduidelijkte de richtlijnen voor werkzoekende schoolverlaters in beroepsinschakelingstijd om de juiste status aan te duiden bij inschrijving door vermelding van de leeftijdsgrens van 25 jaar en inschrijving als “werkzoekende in beroepsinschakelingstijd” te voorzien.
- Een burger meldde dat informatie over de toelatingsvoorwaarden voor bacheloropleidingen in de educatieve sector onvolledig was. VDAB paste de informatie op de website en in de VDAB-opleidingengids aan door correct en duidelijk aan te geven dat een diploma secundair onderwijs een noodzakelijke voorwaarde is.
- Een belangenorganisatie vroeg VDAB om alle informatie op de VDAB-site even toegankelijk te maken voor dove en slechthorende personen. VDAB besteedt veel aandacht en zorg aan de toegankelijkheid van de website voor alle burgers, inclusief personen met een sensorïele, visuele, auditieve of fysieke beperking. VDAB werkte en werkt nog steeds actief aan de website om te voldoen aan de vereisten van Web Content Accessibility Guidelines versie 2.1 niveau AA, inclusief de hulpmiddelen voor doven en slechthorenden.
- Om de voorwaarden tot het bekomen van een knelpuntenpremie correct af te toetsen en uitbetaling te verzekeren, is het nodig dat de klant een dossier heeft bij VDAB. Deze informatie werd bij inschrijving niet expliciet vermeld op de VDAB website. VDAB voegde dit toe.

## Zelfbediening/digitalisering/gegevensbescherming

- VDAB kreeg meerdere meldingen van burgers die niet akkoord gingen met de nieuwe inlogmethode op de VDAB-site waarvoor een GSM of kaartlezer nodig was, omwille van veiligheidsredenen en gegevensbescherming. Zij vroegen VDAB om een kaartlezer te voorzien aan de zelfbedienings-PC in de werkwinkels voor gebruiksgemak. VDAB stelde de burger gerust, want de aankoop van een eigen gsm of kaartlezer is niet vereist. De kaartlezer is ondertussen in de werkwinkels beschikbaar.

## Digitalisering

- Een burger vroeg een betere internetverbinding met 4G in de werkwinkel. VDAB werkt aan de verbetering van zijn ICT netwerk. Het netwerk van het betrokken kantoor werd in december aangepast waardoor bezoekers zich kunnen registreren om toegang te krijgen tot het internet via de VDAB bezoekers wifi, een zelfregistratieportaal. De instructies hiervoor hangen uit in het kantoor.

## Vacaturewerking

- VDAB zorgde ervoor dat vacatures gelinkt konden worden aan het VDAB-profiel van de gebruiker voor meer gebruiksgemak, en niet enkel via het luik “sollicitaties”.
- Burgers meldden dat na het bekijken van een vacature steeds foutief verwezen werd naar een startpagina in plaats van naar de actuele en correcte pagina en dat vacatures op datum niet netjes gesorteerd werden. VDAB loste deze technische problemen op.

## Opleiding

- Burgers meldden ontevredenheid over de online-cursus Engels voor gevorderden. VDAB erkende de veroudering en actualiseerde en vernieuwde de woordenschat.

## Inschrijving/website VDAB

- Een burger meldde dat er bij inschrijving geen mogelijkheid was om BUSO OV1 aan te duiden. Omdat voor elke burger een perspectief op talent belangrijk is, verzag het team Business Analyse van VDAB de mogelijkheid om dit bij inschrijving aan te duiden.

## Facility

- Burgers die een opleiding volgden bij VDAB vroegen om koude temperaturen, vooral na het weekend en 's morgens, in de leslokalen te vermijden. De dienst facility van VDAB deed het nodige om het probleem op te lossen en in een comfortabele les- en werk omgeving te voorzien.

## Dienstencheques Vlaanderen

### Klachtenrapport 2023

## 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal contactopnames (inclusief klachten)	188.851 (225.054 in 2022)

De rapportering en de monitoring van de klachten door Pluxee gebeurt volgens de voorwaarden vastgelegd in de overheidsopdracht dienstencheques en de offerte van Pluxee. Het aantal contactopnames met Pluxee in het kader van het dienstenchequesysteem verdient enige nuance. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen volgende gegevens :<sup>1</sup>

1. Gebruikers: contacten via telefoon
2. Gebruikers: contacten via e-mail
3. Gebruikers: 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

### 1.1. Gebruikers: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	107.633 (122.918 in 2022)
Behandelde oproepen:	104.634 (97.21%)

<sup>1</sup> 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 Pluxee uitgevoerde/niet-uitgevoerde prestatie.

### 1.2. Gebruikers: contacten via e-mail

<b>Aantal ontvangen en behandelde e-mails</b>	Ontvangen	73.227 (74.639 in 2022)
	Behandeld	73.043 (99,75%)
	>2 werkdagen	73.043 (100%)
	>3 werkdagen	73.043 (100%)

### 1.3. Gebruikers: brieven

<b>Aantal ontvangen en behandelde brieven</b>	Ontvangen	7.991 (7.843 in 2022)
	Behandeld	7.990 (99,99%)
	>2 werkdagen	7.990 (99,99%)

### 1.4. Gebruikers: klachten

<b>Aantal ontvangen en behandelde klachten</b>	Ontvangen	4.634 (2.142 in 2022)
	Behandeld	4.632 (99.95%)
	>2 werkdagen	4.632 (99.95%)
	>3 werkdagen	4.632 (99.95%)

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	31,81%
-----------------------------------------	--------

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	68,19%
---------------------------------------	--------

1.5. Erkende ondernemingen: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	9.333 (11.963 in 2022)
Behandelde oproepen:	8.951 (95,90%)

1.6. Erkende ondernemingen: contacten via e-mail

<b>Aantal ontvangen en behandelde e-mails</b>	Ontvangen	6.203 (6.401 in 2022)
	Behandeld	6.061 (97,71%)
	>2 werkdagen	6.055 (97,61%)
	>3 werkdagen	6.055 (97,61%)

1.7. Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone onderneming

<b>Aantal ontvangen en behandelde klachten</b>	Ontvangen	7 (21 in 2022)
	Behandeld	7 (100%)
	>2 werkdagen	7 (100%)
	>3 werkdagen	7 (100%)

## 2. Inhoud van de klachten

(met inbegrip van alle contactopnames, niet beperkt tot klachten)

Top 5 contacten gebruikers:

		2023	2022
1	Vraag tot terugbetaling van geldige cheques	22.094	19.754
2	Vragen over de status van een bestelling	17.180	12.202
3	Vraag tot aanpassing of raadpleging van gegevens	14.484	23.183
4	Vragen over (online) betalingen	13.828	9.288
5	Vragen over het beheren van prestaties (valideren, betwisten, ....)	13.433	/

Top 5 contacten erkende ondernemingen:

1	Vragen mbt indienen van dienstencheques (algemeen)	1107	2.519
2	Vragen mbt elektronische prestaties	897	1.989
3	Vragen mbt de verwerking van de linkere strook van de afgiften	822	/
4	Vragen over het invoeren van een prestatie door de huishoudhulp	472	/
5	Vragen over de toegang tot de beveiligde zone voor de erkende ondernemingen (ACM/IDM)	440	/



### 3. Klachtenbeeld van 2023 (totaal, met inbegrip van contactopnames)

#### Globaal beeld van de contactopnames met Pluxee in het kader van de Vlaamse dienstencheques in 2023

U zal merken dat, ondanks een forse daling van het aantal totale contactopnames, het aantal klachten gevoelig is gestegen. Dit verschil valt te verklaren door het feit dat we bij Pluxee klachten die we onmiddellijk konden oplossen via rechtstreekse contactopname vroeger niet als klacht registreerden. Dat doen we nu wel. We wensen immers een volledig zicht te krijgen op het aantal dossiers dat tot frustratie leidt bij gebruikers. Het onderscheid ontvankelijk vs onontvankelijk werd behouden.

Zoals hierboven reeds gemeld zet de trend van de daling van het aantal contactopnames die we in 2022 vaststelden zich ook in 2023 verder. Dit heeft voornamelijk te maken met een optimalisatie van de communicatiestromen, zowel naar erkende ondernemingen als naar gebruikers. Een paar voorbeelden:

- De IVR werd klantvriendelijker en preciezer gemaakt, dit zorgt voor een kortere wachttijd en een verbeterde dienstverlening waardoor de beller sneller geholpen is en er minder noodzaak is aan de tussenkomst van een agent
- Het ter beschikking stellen van verschillende communicatiemiddelen die de stakeholder helpen bij zijn vragen (video-tutorials, banners op de website, nieuwsberichten, ...)

#### De contactopnames door de gebruikers van de dienstencheques

We zien een verschuiving binnen de top 5 van de belangrijkste redenen voor een contactopname van een gebruiker. Op nummer 1 in 2023 staan nu de vragen over de terugbetaling van de geldige cheques. Echter in aantal verschilt dit niet echt veel van 2022. Wellicht heeft dit te maken met de stijgende digitalisering waarbij de gebruiker meer en meer gebruik maakt van de online platformen waarbinnen een gemakkelijkere opvolging mogelijk is.

Op plaats 2 vinden we de vragen over de status van de bestelling. Dit betreft voornamelijk de papieren cheques. De vragen handelen meestal over de fase waarin de bestelling zich bevindt en de levering van de cheques. Het is gekend dat het proces van de bestelling van papieren cheques tijd vraagt: bestelling => betaling => drukwerk => verzending => levering bij de gebruiker. De meest klassieke klachten betreffen de status van ontvangst van papieren dienstencheques. De steeds langere levertermijnen die gehanteerd worden door Bpost zorgen er soms voor dat de levering meerdere dagen op zich laten wachten. Pluxee engageert zich steeds om de dienstencheques tijdig te bezorgen aan BPost, maar heeft geen grip op de levertermijnen van BPost.

De vragen over aanpassingen van gegevens vinden we nu op plaats 3 (vorig jaar nog nummer 1). We zien het aantal gebruikers van elektronische dienstencheques nog steeds toenemen. Dat is logisch want we doen inspanningen om papieren cheque gebruikers te overtuigen om over te schakelen naar het digitale systeem. Via de online tool is het makkelijk om gegevens aan te passen, maar dit roept mogelijks ook wel vragen op bij gebruikers die hier misschien nog niet echt vertrouwd mee zijn. Ook GDPR blijft een hot topic. Vragen over deze kwestie vallen ook binnen deze rubriek. We merken dat meer en meer gebruikers hun recht tot het wissen van gegevens uitoefenen. Het betreft hier voornamelijk gebruikers die in het verleden ingeschreven waren en het systeem gebruikten maar dat nu niet meer doen (vb

dienstencheques ikv moederschapshulp). Zolang de gegevens niet aangepast of gewist zijn blijven ze onze communicaties ontvangen. Dit leidt vaak tot een vraag om deze gegevens aan te passen of te wissen.

Vragen over betalingen vinden we op plaats 4. We zien een stijging tov vorig jaar. Wellicht is dit te verklaren door het feit dat het hier voornamelijk vragen betreft over de online betalingen. We zetten meer en meer in op deze manier van betalingen bij het bestellen van dienstencheques en werken hiervoor samen met verschillende partners (Klarna, KBC, Belfius). Het stijgend gebruik van deze mogelijkheden brengt mogelijks ook een stijging in het aantal vragen met zich mee, vooral dan voor gebruikers die deze betalingsvorm voor de eerste keer gebruiken.

Vragen over het beheren van prestaties sluit als punt 5 het rijtje af. Deze rubriek vonden we vorig jaar niet terug in de top 5. Het gaat hier enkel over de elektronische cheques. De meest voorkomende vragen gaan over de validatietermijnen en de toegang tot de beveiligde zone die voor bepaalde gebruikers nog ingewikkeld blijkt te zijn via ACM/IDM. We blijven vaststellen dat bepaalde gebruikers nog steeds sneller de telefoon nemen om hun vraag te stellen ipv het antwoord te zoeken op hun beveiligde zone of de website.

De daling van het aantal contactopnames daalt verder dankzij specifieke inspanningen die geleverd werden. Een grotere alertheid, een verfijning en aanpassing van de classificaties en een optimalisatie van onze klantendienst leiden tot een verbetering van de dienstverlening. Meer informatie over de concrete realisaties hieromtrent leest u onder punt 4.

### **De contactopnames door de erkende ondernemingen**

Dit jaar stellen we ook een forse daling van de contactopnames vast bij de erkende ondernemingen. We zien zelfs voor de top 2 van 2022 een (meer dan) halvering van het aantal contacten tov vorig jaar. Het betreft meer bepaald:

1. Vragen mbt indienen van dienstencheques: het feit dat we vorig jaar sterk ingezet hebben op een persoonlijke begeleiding van de erkende ondernemingen voor wat betreft de ophalingen leidt tot een positief effect in het aantal contactopnames. Toch blijft dit een belangrijk aandachtspunt aangezien de meeste contactopnames hierover gaan. We zullen deze begeleiding dan ook verderzetten in 2024. Echter zullen we vaststellen dat deze rubriek op termijn zal verdwijnen aangezien er vanaf 2025 geen papieren cheques meer besteld zullen kunnen worden.
2. Vragen m.b.t. elektronische prestaties: hier betreft het voornamelijk vragen over het dagelijks beheer van prestaties. Deze kunnen zowel gaan over het ingeven van prestaties door de huishoudhulp als over het al dan niet valideren van deze prestaties door de gebruiker. Aangezien het financiële luik van de erkende onderneming hieraan gekoppeld is blijft dit een gevoelige materie die sneller aanleiding kan geven tot vragen.

De andere rubrieken die we in de top 5 van 2023 zien verschijnen zijn nieuw. Het gaat meer bepaald over:

3. Vragen over de verwerking van afgiften van dienstencheques via het linker strookje van de cheques: hier betreft het een detail vraag die gelinkt kan worden aan punt 1 hierboven. Het gaat hier meer specifiek over problematieken met betrekking tot verloren of gestolen cheques die dan met behulp van het bijgehouden (en vervolgens opgestuurde) linker strookje (van de

- cheque) kunnen gerecupereerd worden.
4. Vragen over het invoeren van een prestatie door de huishoudhulp: ook hier stellen we vast dat het om een detailvraag gaat m.b.t. punt 2 hierboven. Het gaat dan voornamelijk over het gebruik van de mobiele applicatie Jobtracker. Het aantal oproepen hierrond is echter vrij beperkt.
  5. Vragen over de toegang tot de beveiligde zone: deze vragen komen meestal voor bij een verandering in contactpersoon binnen de erkende onderneming. Zij vinden niet altijd meteen hun weg in de beveiligde aanmeldingsprocedures en contacteren daarvoor dan de klantendienst. Ook hier is het aantal oproepen zeer beperkt.

### **Specifiek klachtenbeeld 2023**

Ons klachtenbeleid is niet gewijzigd t.o.v. het verleden. Ook in 2023 voorziet Pluxee een formeel klachtenproces waarbij klachten kunnen worden ingediend via een speciaal 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 Pluxee binnenkwamen via de verschillende Vlaamse diensten en instanties werden mee opgenomen in het klachtenbeeld.

### **Klachtenvolumes**

In 2023 ontving Pluxee 4.632 klachten met betrekking tot de Vlaamse dienstencheques. Die werden allemaal behandeld. Gemiddeld genomen kregen we ongeveer 386 klachten per maand, of nog ongeveer 19 klachten per werkdag. Ten opzichte van vorig jaar lijkt dit een forse stijging. Echter, zoals eerder al aangegeven valt dit verschil te verklaren door het feit dat we nu alle klachten bijhouden en registreren, ook deze die tot een onmiddellijk oplossing en afhandeling leiden, iets wat tot vorig jaar niet het geval was. Op die manier krijgen we een breder en beter zicht op wat er leeft in de markt.

### **Klachtenrespons**

Gemiddeld genomen ontvingen 99,95% van de personen die een klacht indienden een antwoord op hun klacht binnen de 48 uur. Hier stellen we een mooie stijging vast tov vorig jaar. Dit is vooral te danken aan de optimalisatie van onze klantendienst zoals beschreven in punt 4 van dit document.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Voor 2023 zien we een sterke daling van het totaal aantal contactopnames.

In het rapport van vorig jaar hebben we het uitgebreid gehad over het uitrollen van de outsourcing van onze klantendienst en waarom dit een goed idee zou blijken. Die belangrijke stap hebben we kunnen verwezenlijken met als resultaat dat dossiers op een nog efficiëntere manier behandeld worden door volop te investeren in een betere samenwerking tussen de verschillende segmenten van onze dienstverlening.

De werkgroepen die in 2022 werden opgezet en die zijn uitgerold in 2023 geven ons de mogelijkheid om de verschillende werkpunten aan te pakken (geïdentificeerd op basis van klachten, wisselmomenten met verschillende actoren of de administratieve overheid) zo kunnen we structureel aanpassingen uitvoeren. Met als inzet een continue verbetering van het gebruikerstraject van zowel particulieren als erkende ondernemingen.

Om de relatie tussen gebruikers en ondernemingen op het vlak van opvolging en het beheer van dienstencheques te verbeteren hebben we verschillende communicatiecampagnes rond digitalisatie uitgerold. Gebruikers beschikken nu over meer kennis van het systeem waardoor ze hun prestaties beter beheeren wat op zich een positieve impact heeft voor de erkende ondernemingen.

De online betalingen blijven ook dit jaar heel actueel en het is van belang dat wij blijven investeren in het verbetertraject dat werd opgezet met Klarna, onze externe partner. Het objectief blijft het aantal klachten over het gebruik van Klarna zo laag mogelijk te houden en ervoor te zorgen dat het gebruikerstraject optimaal verloopt.

Een belangrijk project waarop wij volop hebben geïnvesteerd in het afgelopen jaar betreft de API-ontwikkelingen. Een Application Programming Interface of API geeft de mogelijkheid aan verschillende partners om zich rechtstreeks met onze systemen te verbinden. Het proefproject was een duidelijk succes en het uitrollen van de finale versie van onze API-toepassingen naar verschillende partners in het brede netwerk van het dienstenchequestelsel is volop aan de gang.

In onze constante zoektocht om de dienstverlening te verbeteren hebben we bovenop het plan om te outsourcen ook gekeken naar hoe wij onze eigen organisatie konden optimaliseren. Hierbij hebben we vooral ingezet op hoe we de aanwezige expertise binnen Pluxee beter kunnen benutten. Hierover leest u meer onder punt 8.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

### 5.1. Manieren om een klacht in te dienen

Elke klacht wordt behandeld en opgevolgd door een specifieke klachtenopvolgingsdienst. Elke gebruiker of erkende onderneming moet snel een kwaliteitsvol antwoord ontvangen. De verschillende klachtenbehandelaars binnen dit team doen hun uiterste best om een gepaste oplossing te formuleren.

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 aanbestedende overheid
- Via de Vlaamse Infolijn 1700
- Via de Vlaamse Ombudsdienst
- Via andere Pluxee-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. Hierbij hanteren we het principe dat er maximaal gestreefd moet worden naar een informele afhandeling.

Kunnen we meteen een oplossing bieden? Dan doen we dat zonder twijfel. Zo moet de gebruiker of erkende onderneming de formele klachtenprocedure niet doorlopen. Als er niet meteen een oplossing geboden kan worden, brengen we de gebruiker of erkende onderneming in contact met de experts. Die zorgen dan voor de verdere afhandeling.

#### 5.1.2. Klacht via het klachtenformulier

Gebruikers en ondernemingen kunnen via de website eenvoudig een klacht indienen. De knop “een klacht indienen” is gemakkelijk terug te vinden in de footer van elke pagina.



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

Pluxee kan tevens klachten en vragen ontvangen via de Vlaamse diensten. De klachtenverantwoordelijken van de aanbestedende overheid, de Vlaamse Infolijn 1700 én de Vlaamse Ombudsdienst kunnen dan ook altijd vlot bij de klachtencoördinator van Pluxee terecht.

Onze klachtencoördinator staat klaar om alle vragen met betrekking tot een bepaalde klachtenbehandeling of de werking van het dienstenchequesysteem in ontvangst te nemen. Hij is rechtstreeks en op elk moment eenvoudig bereikbaar.

Op die manier kan de verzoeker correct doorverwezen worden naar de klachtenbehandeling door Pluxee. De gebruiker moet zo snel mogelijk een juist antwoord krijgen – zonder extra stappen. Dat doen we als volgt:

- De klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencoördinator en een extra contactpersoon binnen het team van de klachtenbehandelaars.
- De klacht wordt door een klachtenbehandelaar behandeld.

- Die bezorgt de verzoeker een oplossing via e-mail. De betrokken Vlaamse diensten staan altijd in cc.

De betrokken Vlaamse diensten kunnen de klacht dus altijd verder mee opvolgen. Werd er een oplossing gevonden via telefoon? Dan bevestigen we dit altijd via e-mail aan de verzoeker. Ook deze klachten maken deel uit van de geïnformatiseerde klachtenlijst van Pluxee.

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 Pluxee-medewerkers

Er kan zich tenslotte ook een situatie voordoen waarbij een gebruiker of erkende onderneming zijn ontevredenheid uit via een andere Pluxee-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

Het is belangrijk om te bekijken wat we precies beschouwen als een klacht. Daarvoor gebruiken we de definitie die gehanteerd wordt door de Vlaamse bestuurstellingen, aangepast voor Pluxee:

*Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid vanwege een gebruiker of een erkende onderneming, die bij Pluxee klaagt over een door Pluxee verrichte of verzuimde handeling of prestatie.*

Gebruikers en ondernemingen kunnen eenvoudig een klacht indienen als ze ontevreden zijn over de geleverde dienstverlening. Het is voor Pluxee 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 verwerkingsstelsel) behandeld. Binnen de klachtenopvolgingsdienst volgen onze experts elke klacht nauwlettend op. Zij kwalificeren en behandelen de ontvangen klachten. Mochten zij voor een specifieke klacht geen volledig of éénvoudig antwoord kunnen geven, dan wordt de klacht besproken met het managementteam van “Public Benefits” van Pluxee dat verantwoordelijk is voor het beheer van het systeem van de dienstencheques. Indien een nieuwe probleemstelling geïdentificeerd wordt, stelt de afdeling Product van het departement Public Benefits een standaard referentie antwoord op. Dit antwoord wordt opgenomen binnen de verschillende opleidingstrajecten door de afdeling HR die zich bezighoudt met de ontwikkeling van, het organiseren en doceren van en het opvolgen van de deelname aan opleidingen. Op deze manier kan dit antwoord snel en éénvoudig gegeven worden door onze medewerkers mocht hierover een vraag gesteld worden of een klacht ontvangen worden.

### 5.3. De kwalificatie van de klacht

Ons klachtenmanagement maakt integraal deel uit van onze klantgerichte aanpak. Elke klacht bevat cruciale informatie. De verzoeker wordt onmiddellijk op de hoogte gebracht dat zijn dossier wordt behandeld. Wanneer de klachtenbehandelaar over het dossier beschikt, maakt hij meteen een inschatting:

- Gaat het over een klacht?
- Gaat het over een melding?
- Gaat het over een vraag?

Bij meldingen of vragen, wordt het dossier overgemaakt aan de bevoegde klantendienst (de klantendienst Gebruikers of de klantendienst Erkende Ondernemingen).

Klachten worden meteen behandeld. We engageren ons om binnen de 48 uur een oplossing aan te reiken. Is de gebruiker of erkende onderneming na behandeling nog niet tevreden? Dan informeren we ze dat ze met hun klacht ook terecht kunnen bij de Vlaamse Ombudsdienst – zoals dat ook in andere Vlaamse bestuursinstellingen het geval is.

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 aanbestedende overheid.



## 6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

We verwijzen hiervoor naar de cijfergegevens onder 1.

Er bestaan al enkele jaren duidelijke afspraken tussen het Departement WSE, Pluxee, de Vlaamse Ombudsdienst en de lijn 1700. Indien één van deze diensten een klacht ontvangt omtrent dienstencheques wordt het dossier aan de klachtenbehandelaar van Pluxee 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 Pluxee? Dan kan de oproep direct doorgeschakeld worden naar een specifieke Pluxee-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 en behandeld 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 Pluxee. 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 Pluxee penaltiteiten te betalen. Sinds 2020 engageerde Pluxee zich tot nog strengere SLA's dan eerdere jaren.

Bovendien werkt Pluxee intern ook met SLA's, die nog strenger zijn dan de SLA's voorzien met de Vlaamse Overheid.

Pluxee bezorgt maandelijks de statistieken van de klantendiensten aan de Vlaamse Overheid met hierin ook specifiek melding van het aantal klachten.

Deze statistieken worden tevens gepresenteerd en besproken tijdens het sectoroverleg.

Specifiek t.a.v. gebruikers en erkende ondernemingen worden tevredenheidsenquêtes georganiseerd m.b.t. onze dienstverlening. Hierin wordt tevens ingegaan op de toegankelijkheid/bereikbaarheid voor het indienen van klachten en de behandeling van de klachten zelf. De resultaten van 2023 tonen aan dat gebruikers zeer tevreden blijven over de contacten met Pluxee en dit zowel op vlak van toegankelijkheid, snelheid, vorm alsook inhoud.

Voor wat betreft de geleverde antwoorden bestaat een voorafgaande kwaliteitscontrole: de inhoud, schrijfstijl en taal wordt voorbereid en aangepast door een team van experts binnen de dienstverlening van Pluxee.

## 8. Indicatoren van kwaliteitsstandaard en kwaliteitsmanagement

Binnen de organisatie van Pluxee werken we 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.

Sinds vorig jaar wordt onze klantendienst in grote mate ge-outsourced en werken we dus nauwer samen met een extern klantendienst bedrijf. Daarmee streven we naar meer efficiëntie en minder mailwisseling tussen de contactnemers en Pluxee. De agenten van de klantendienst worden bijgestaan door een team van experts, die allemaal 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 staat onder de verantwoordelijkheid van een Senior Supervisor. Zij worden tevens ondersteund door een team van productmanagers en door het communicatieteam. Zo zorgen we voor een belangrijke doorstroming aan informatie.

Deze structuur wordt ondersteund door het Pluxee departement "Customer Experience", met aan het hoofd een CX Director die deel uitmaakt van het directiecomité van Pluxee. Dit departement ziet erop toe dat de procedures en processen die gehanteerd worden, maar ook de klachtenbehandeling zelf steeds op maat zijn van de verschillende doelgroepen. Via dit departement wordt ook op regelmatige wijze een interne audit gevoerd en aanbevelingen gemaakt om de diensten verder te verbeteren.

De verschillende testen, quizen, maar ook de monitoring door supervisors (kwaliteitscheck antwoorden, beluisteren van calls) en een 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 doorverwezen en behandeld door het Departement WSE aangezien Pluxee zich niet mag en kan uitspreken over het beleid.

**Klachtenrapport  
Beleidsdomein EWI**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse  
overheid**

**2023**

---

*Klachtenrapport in het kader van het Bestuursdecreet  
van 7 december 2018.*

# 1. Inleiding

In 2023 werden er binnen het beleidsdomein EWI 106 klachten, vragen om informatie en meldingen geregistreerd zonder de klachten bij SYNTRA meegerekend. Voor SYNTRA zijn dat er nog eens 142.

Het aantal klachten is ongeveer gelijk gebleven met het jaar ervoor, waar een sterke daling te noteren viel in vergelijking met de voorgaande 'corona'-jaren die een grote impact had op de werking van de voornamelijk het agentschap Plantentuin Meise en VLAIO. De trend van normalisatie na de COVID-periode lijkt zich nu dus verder te zetten.

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
- 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.

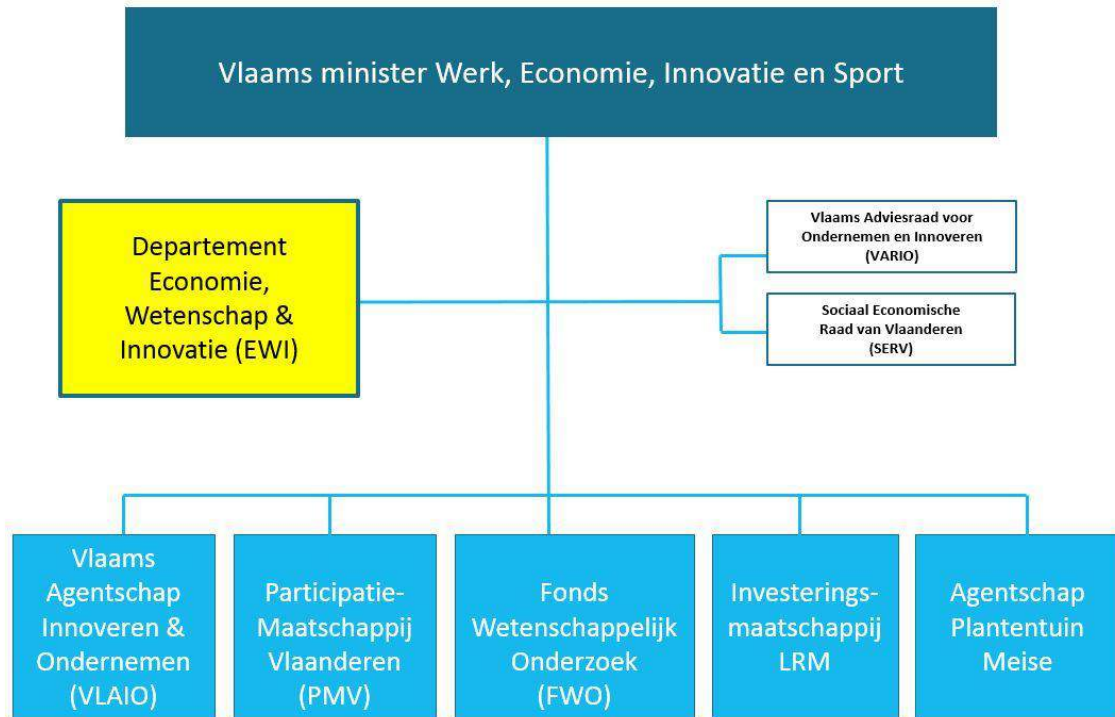
Vanaf 2019 tenslotte is het Bestuursdecreet van kracht. Zoals bepaald in het Bestuursdecreet zullen de investeringsmaatschappijen van de Vlaamse Overheid dan niet meer onder het toepassingsgebied vallen van het klachtenhoofdstuk. Voor het beleidsdomein betekent dit dat LRM en PMV niet meer onder het toepassingsgebied vallen, reden waarom ze ook niet zijn opgenomen in dit rapport.

1. - DEWI - Departement Economie Wetenschap & Innovatie
2. - VLAIO - Agentschap voor innoveren en ondernemen
3. - APM - Agentschap Plantentuin Meise
4. - FWO - Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen

## 2. Organigram beleidsdomein EWI

In 2023 zijn de volgende spelers actief binnen het beleidsdomein EWI.

### Beleidsdomein EWI



### 3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		DEWI	VLAIO	APM Plantentuin	FWO
<b>1.Totaal aantal klachten</b> <i>° vragen om informatie en meldingen zijn mee opgenomen/ klachten + vragen om informatie + meldingen + voorstellen</i>		0	75 (53 VLAIO klachten + 22 SYNTRA tweedelijns klachten)	25	6
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens <b>type</b> :	Ontvankelijk		71 (49 VLAIO, en 22 SYNTRA Klachten)	17	6
	Onontvankelijk + vragen om informatie + meldingen + voorstellen		4	8	0
1.1.1. Verdeling van de <b>onontvankelijke</b> klachten volgens de categorie:	Al eerder klacht ingediend				
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht				
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend				
	Jurisdictioneel beroep aanhangig				
	Kennelijk ongegrond			5	



	Geen belang				
	Anoniem				
	Beleid en regelgeving		3	2	
	Geen Vlaamse overheid			1	
	Interne personeelsaangelegenheden				
	Meldingen + vragen om informatie		1	15	
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar <b>doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid</b> die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. <i>(NIEUW zie EWI-Leidraad)</i>				
1.2. Aantal klachten volgens de drager	Brief			0	
	Mail		70	14	6
	Telefoon			1	
	Fax				
	Bezoek				
	Online klachtenformulier (+melding via klachtenformulier)		5	6	
	Sociale media			4	
	Rechtstreeks van de klager		65	25	6

1.3. Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	Via kabinet				
	Via Vlaamse Ombudsdienst		10		
	Via georganiseerd middenveld				
	Andere kanalen				
<b>1.4. Behandeltermijn</b>					
1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de <b>ontvangstmelding</b>	kalenderdagen	Gemiddelde		2,4	3,3
		Mediaan		1	1
	# klachten	0-10 kalenderdagen		24	6
		> 10 kalenderdagen		1	0
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de <b>beslissing als antwoord</b>	kalenderdagen	Gemiddelde	4	3,4	31
		Mediaan	2	1	27
	# klachten	0-45 kalenderdagen	75	25	5
		>46 kalenderdagen	0	0	1
1.5. Aantal klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	Gegrond°		25 (waarvan 18 VLAIO en 7 SYNTRA Klachten)	10	0
	Deels gegrond°		5	4	
	Ongegrond		40	3	6

	Nog niet afgehandeld		1		
1.5.1. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels</u> ° <u>gegronde klachten</u> volgens mate van <b>oplossing:</b>	Opgelost		30	9	
	Deels opgelost				
	Onopgelost				
	Verzoend <i>(NIEUW zie EWI-Checklist)</i>			5	
1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels</u> ° <u>gegronde klachten</u> volgens de volledige lijst van <b>ombudsnormen</b> <i>(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)</i>	Overeenstemming met het recht:		25	3	
	Afdoende motivering:				
	Gelijkheid en onpartijdigheid:				
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:				
	Redelijkheid en evenredigheid:				
	Correcte bejegening:			2	
	Actieve dienstverlening:		2	3	
	Deugdelijke correspondentie:			1	
	Vlotte bereikbaarheid:			2	
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:				
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:		3	3		

	Redelijke behandeltermijn:				
	Efficiënte coördinatie:				
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:				
	Billijkheid – gezond verstand ( <i>NIEUW zie EWI-Checklist</i> )				

## 4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

### 4.1. Klachtenbeeld 2023

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )

Niet van toepassing.

Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )

### Algemeen

#### Evolutie

Ondanks het feit dat het totaal aantal klachten bij VLAIO in 2023 bijna evenveel was als in 2022, was het klachtenbeeld toch wel wat anders.

Alle klachten konden binnen de vooropgestelde decretale termijn van 45 dagen afgehandeld worden. Twee klachten konden wel pas in januari 2024 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 in 2023, zoals verwacht, heel wat minder klachten en vragen.

De meeste betrokken ondernemers hadden eerder al hun weg naar VLAIO gevonden, maar in tegenstelling tot de voorgaande jaren was er in 2023 geen discussie meer omtrent de 'scope van de coronasteunmaatregelen'. De coronaklachten stonden in 2023 in hoofdzaak in het teken van terugvorderingen voor (onterecht) ontvangen coronasteun en de bezwaren hiertegen. Dit merken we ook nu weer aan het groot aantal verzoeken tot openbaarheid van bestuur waarbij (inspectie)dossiers omtrent teruggevorderde coronasteun werden opgevraagd.

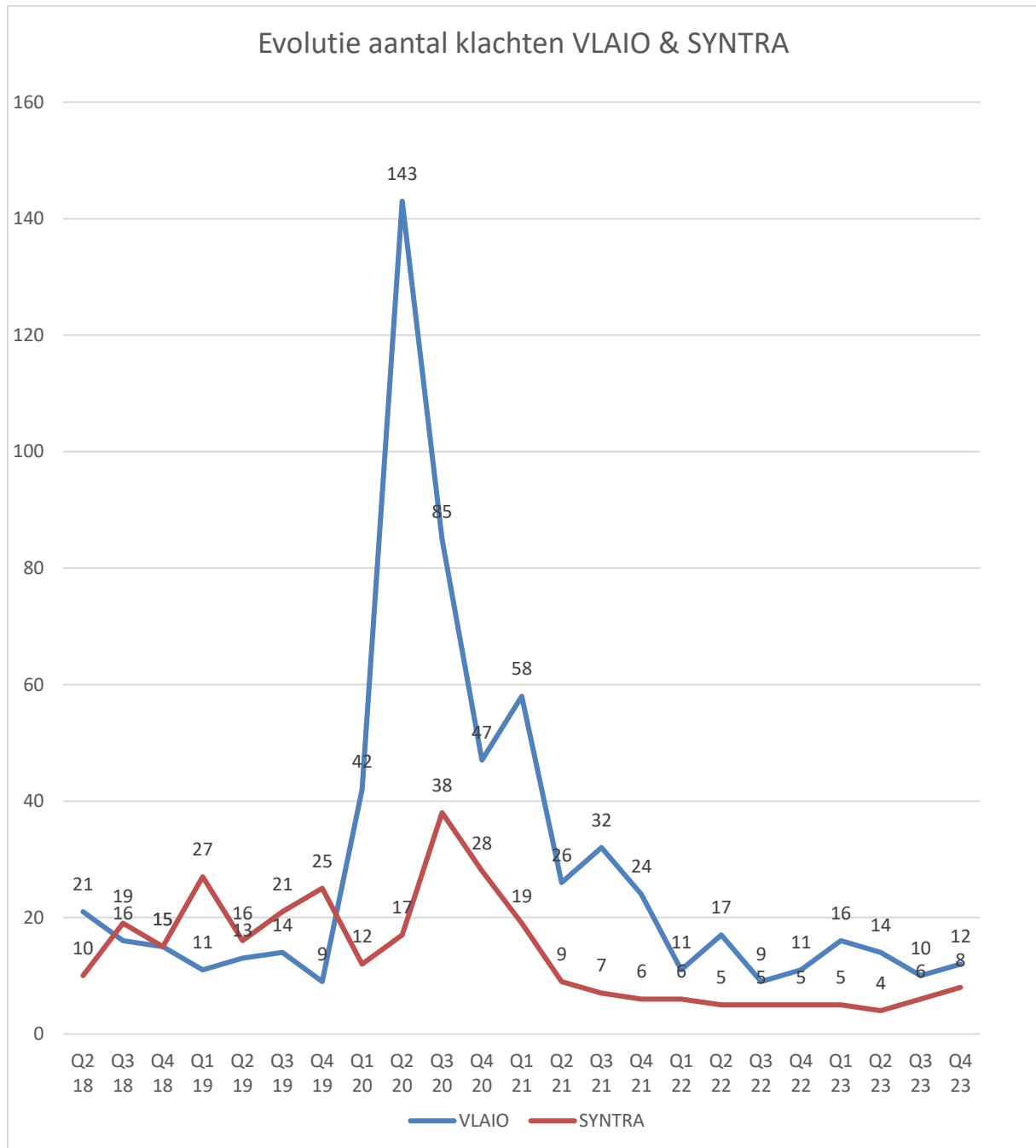
Het aantal 'gewone' ontvankelijke VLAIO-klachten steeg van 23 in 2022 tot 41 in 2023. Globaal gezien gaat het hier nog steeds om zeer lage aantallen zeker in verhouding tot het aantal dossiers dat VLAIO jaarlijks verwerkt.

Er was wel een stijging van het aantal klachten te zien bij 'de klassiekers', de Hinderpremie Openbare Werken & de KMO-Portefeuille, maar het verschil met 2022 zit hem vooral in het feit dat het klachtenbeeld meer divers was en er ook klachten binnen zijn gekomen rond andere (minder gekende) initiatieven van VLAIO.

VLAIO fungeerde ook in 2023 nog steeds als tweedelijnsklachtaanspreekpunt van de SYNTRA-koepels. Deze klachten werden ook in 2023 in een apart register bijgehouden. Het aantal SYNTRA-klachten bleef grosso modo gelijk aan dat van 2022.

De dalende trend van het aantal SYNTRA-klachten lijkt ondertussen gestopt. Dit valt deels toe te schrijven aan de stabilisatie van het aantal SYNTRA-cursisten, van +/-27000 in het cursusjaar 2020/2021, 25200 in 2021/2022 en 25700 in het laatste afgeronde cursusjaar 2022/2023.

De SYNTRA-koepels wezen er nog eens op 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. (zie ook hun afzonderlijk ingediende klachtenrapport)



2023	Totaal Klachten + Melding/Vraag	Klacht	
		Ontvankelijk	Niet ontvankelijk of melding/vraag
VLAIO	44	41	3
CORONA	9	8	1
SYNTRA (in tweede lijn bij VLAIO)	22	22	0
<b>Totaal</b>	<b>75</b>	<b>71</b>	<b>4</b>

## Overzicht ontvankelijke en onontvankelijke klachten

### Onontvankelijke klachten & meldingen

In 2023 hebben we slechts twee onontvankelijke klachten ontvangen. Dit veel lagere aantal is er omdat we:

a) klachten m.b.t. dienstverleners van KMO-Portefeuille nu wel als ontvankelijk beoordeelden, dit gezien er soms inderdaad vragen kunnen gesteld worden omtrent hun erkenning en verder ook omdat deze klachten omtrent hun handelspraktijken aanleiding kunnen geven tot vervolgacties bij VLAIO zoals bijvoorbeeld een inspectieonderzoek.

b) het veel lagere aantal corona-steunmaatregelen klachten die voorheen vaak op basis van 'beleid en regelgeving' als onontvankelijk bestempeld werden.

De klachten/meldingen die toch nog als onontvankelijk bestempeld konden worden hadden betrekking op:

- a) Een coronasteunmaatregel die niet van VLAIO uitging
- b) Een klacht met betrekking tot opleidingsverstrekker waar VLAIO geen toezichhoudende bevoegdheid op uitoefende

Daarnaast waren er ook twee meldingen van criminele activiteiten zonder dat VLAIO onder enige vorm betrokken partij was.<sup>1</sup> De melders werden door de klachtencoördinator naar de juiste instanties doorverwezen.

### Ontvankelijke klachten

VLAIO ontving in 2023 in totaal 71 ontvankelijke klachten waarvan 49 VLAIO klachten en 22 SYNTRA tweedelijns klachten.

De ontvankelijke VLAIO klachten hadden onder meer betrekking op de hinderpremie Openbare Werken (14 klachten), de KMO-Portefeuille (13 klachten), de corona steunmaatregelen (8 klachten), de

<sup>1</sup> ook nooit enige steun of in contact geweest met de aangeklaagde firma/persoon

Ecologiepremie (3 klachten) , DYZO (2 klachten), de andere ontvankelijke klachten waren allen uniek van aard.

Alle SYNTRA tweedelijns klachten konden in 2023 als ontvankelijk bestempeld worden.

Van de in totaal 71 ontvankelijke klachten waren er 25 gegrond en 5 deels gegrond, 2 klachten waren nog in behandeling op 31/12/2023 maar waren wel ontvankelijk, enkel de praktische afwikkeling (en communicatie) was nog niet gefinaliseerd.

Hieronder bespreken we graag enkele ontvankelijke klachten.

### **KMO-Portefeuille**

Het aantal KMO-Portefeuille klachten steeg van zes in 2022 naar tien in 2023. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat op 1 januari 2023 de KMO-Portefeuille inhoudelijk werd bijgestuurd: enkel opleidingen of adviezen die toegewezen kunnen worden aan toekomstgerichte thema's, kunnen sindsdien nog gesubsidieerd worden indien de opleiding of het advies betrekking heeft op het bedrijfs-functioneren van de onderneming. Hierover werd al in de zomer van 2022 en later nog eens opnieuw in december 2022 gecommuniceerd via de VLAIO-nieuwsbrieven en op de VLAIO-website. Helaas bereikte deze boodschap niet iedereen. In de loop van Q1 2023 zagen we hierrond wel wat klachten maar dit type klacht verdween in de loop van 2023.

Enkele andere voorbeelden van ontvankelijke klachten:

Bij een eerste klacht had een ondernemster zelf een fout gemaakt bij de opgave van de grootte van haar onderneming in de aanvraag KMO-Portefeuille. Aangezien zij dit niet zelf kon rechtzetten had ze onze diensten gecontacteerd om dit zo snel mogelijk te laten rechtzetten. Na controle bleek er inderdaad een foute grootte te zijn meegegeven en werd dit door de betrokken dienst aangepast.

Bij een tweede ontvankelijke gegronde klacht wachtte een ondernemer al enige tijd op de terug-storting van zijn eigen aandeel van de KMO-Portefeuille na annulering van de dienstverlener. Uit navraag bleek het bedrag uiteindelijk na iets meer dan twee maanden te zijn teruggestort.

Bij twee andere klachten over de KMO-Portefeuille lagen tijdelijke technische websiteproblemen aan de grondslag – deze konden vrij snel opgelost worden.

Ten slotte, was er nog een klacht die ging over een laattijdige reactie op een ingediend beroep tegen de uitsluiting van betrokkene als dienstverlener van de KMO-Portefeuille. De uitsluiting was echter gegrond zodat deze beslissing behouden bleef.

### **Hinderpremie/sluitingspremie**

Ook het aantal klachten rond de Hinderpremie Openbare Werken steeg van 10 in 2022 naar 14 in 2023. Nochtans werd er in 2023 op basis van de voorlopige cijfers (dd. 29/1/2023) niet meer steunaanvragen ingediend dan in 2022.

Ook al gaat het hier om vrij lage klachtencijfers toch vermoeden we dat deze (relatieve) stijging o.a. te wijten kan zijn aan de uitrol van de E-box Enterprise.

Sinds eind 2021 maakt het team van de Hinderpremie 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 Belastingdienst 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 ondernemingen die nog niet zijn aangesloten op de eBox kregen in 2023 via de MAGDA Documentendienst nog steeds een fysieke kennisgevingsbrief die aangetekend wordt verstuurd. Aan de hand van een track & tracenummer bij Bpost kan er gemakkelijk nagegaan worden wie de aangetekende brief effectief heeft ontvangen.

Sinds 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 dan de werken wanneer deze eerder beëindigd werden. Voortaan is er dus voor iedereen evenveel tijd om de uitbetaling van de hinderpremie aan te vragen wat uiteraard ook klantvriendelijker is.

Voor de hinderpremie ontvingen we drie klachten waarbij ondernemingen oorspronkelijk niet in aanmerking kwamen voor de hinderpremie. In de drie gevallen konden op basis van de ligging van de vestiging (tussen de twee ingetekende werkzones van deze werkopdracht) deze toch gekwalificeerd worden als behorende tot de werkelijke hinderzone van de werken. Alle drie kregen het bericht dat ze alsnog de premie konden aanvragen.

Verder hebben we (opnieuw) bij een ontvankelijke klacht moeten vaststellen dat er een fout stond in de authentieke bron waarvan de klager niet op de hoogte kon zijn. De klacht had betrekking op iemand die zich destijds als natuurlijk persoon had ingeschreven in het handelsregister. Er is, bij de digitalisering van het oude handelsregister, een materiële fout gebeurd die ervoor gezorgd heeft dat de digitale status van betrokkene, buiten zijn medeweten, werd gewijzigd van natuurlijk persoon naar feitelijke vereniging. Er was voor de onderneming echter nooit een concrete aanleiding geweest om de door hem verstrekte en (toen) correcte gegevens op hun juistheid na te kijken. Gelet op de materiële vergissing bij de digitalisering van het oude handelsregister werd de hinderpremie alsnog toegekend aan deze onderneming.

Bij een andere klacht was er sprake van een laattijdige aanvraag – veroorzaakt door problemen met adresgegevens van de betrokkene. Betrokkene zou reeds enige tijd geleden een adreswijziging hebben doorgegeven in de KBO. Deze adreswijziging werd evenwel niet opgehaald uit de KBO waardoor de eerste kennisgevingsbrief nog automatisch naar het oude adres werd gestuurd; de herinneringsbrief was echter wel naar het nieuwe adres gestuurd. Betrokkene kon echter bewijsstukken voorleggen van een correcte inschrijving in de KBO, waardoor de hinderpremie alsnog werd uitbetaald.

In 2023 werden we opnieuw geconfronteerd met een eerder zeldzaam type van klacht die we in het verleden ook al eens een paar keer hebben gezien. Het ging hier over werken die vroegtijdig werden beëindigd waardoor rechthebbenden, die op dat moment hun premie nog niet hadden aangevraagd, geen recht meer hadden op hun premie aangezien de uitbetaling altijd moet worden aangevraagd voor de einddatum van de werken in het GIPOD.

De einddatum die in hun brief vermeld werd, was door het vroegtijdig beëindigen van de werken in het GIPOD dus niet meer relevant. Gelet op het feit dat beide ondernemingen initieel wel recht hadden op de hinderpremie, én het agentschap hiervan tijdig op de hoogte hebben gebracht, werd beslist om voor beide ondernemingen de hinderpremie alsnog uitzonderlijk uit te betalen. De klachtencoördinator heeft aan de betrokken dienst gevraagd om te kijken of hier in een structurele aanpak kan worden voorzien zodat alle rechthebbenden rechtszekerheid krijgen dat ze in deze situatie hun premie kunnen ontvangen.

Tenslotte ontvingen we ook een klacht m.b.t de interpretatie van regelgeving omtrent de Hinderpremie Openbare werken. Deze klacht werd als ontvankelijk en gegrond bestempeld en zal aanleiding vormen tot voorstel van aanpassing van BVR. (cf. infra 5.1)

## **Ecologiepremie**

Er kwam een ontvankelijke klacht binnen over de Ecologiepremie waarbij een onderneming reeds enkele maanden wachtende was op de steuntoekenning. Na onderzoek bleek er nog informatie te ontbreken die vervolgens opnieuw werd opgevraagd waarna het beslissingsdossier toch kon worden afgerond.

Daarnaast kregen we ook nog een andere klacht binnen over de Ecologiepremie waar een onderneming na inspectie een terugvordering kreeg omwille van het ontbreken van bepaalde technologie. Na onafhankelijk onderzoek bleek deze terugvordering terecht.

## **Coronamaatregelen**

Bij de corona gerelateerde klachten ging het in 2023 in de meeste gevallen om de afronding van nog lopende dossiers. Bijna in alle gevallen ging het om terugvorderingen van (onterecht) ontvangen coronasteun. Dit zagen we ook aan het vele aantal verzoeken tot openbaarheid van bestuur.<sup>2</sup>

In 2023 werd er in het najaar door VLAIO een 'mailmerge' van dienst inspectie uitgestuurd, waardoor er meer controles plaatsgevonden, met ook meer terugvorderingen (en klachten) tot gevolg. Deze 'mailmerge' had betrekking op het aanschrijven van ondernemingen waarbij uit hun btw-kwartaalaangiften bleek dat ze een omzetstijging hadden in minstens één (corona)periode, waardoor het vermoeden gold dat een onderneming niet de vereiste omzetsdaling had. De betrokken ondernemers moesten hierop kunnen antwoorden met bijkomende cijfers om deze stijging te duiden (voor de specifieke steunperiodes), zo niet werd de steun teruggevorderd.

## **SYNTRA**

VLAIO kreeg in 2023 22 (tweedelijns) klachten m.b.t. de vijf SYNTRA-koepels. Dit is één meer dan in 2022.

Alle SYNTRA (tweedelijns)klachten waren in 2023 ontvankelijk. In tegenstelling tot vroeger werden klachten/betwistingen m.b.t. toegekende scores/resultaten op examens of eindproeven wél als ontvankelijk bestempeld.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Vermoedelijk heeft ook de inhoud van de terugvorderingen een impact op de verzoeken openbaarheid van bestuur: een terugvordering Corona Hinderpremie leidde tot nood aan inzage (*betwisting of er al dan niet een openbare locatie is?*), bij de terugvorderingen van de Vlaamse Beschermingsmechanisme (*is er een omzetsdaling van minstens 60%?*) gaan de meeste verzoeken omtrent de berekening van de omzetcijfers door VLAIO.

<sup>3</sup> 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 gegeven scores/resultaten niet zomaar 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 een oplossing waarbij de cursist, de docent en de SYNTRA zich in kunnen vinden. Vaak wordt er, wanneer de cursist (deels) in

Deze beslissing namen we omdat:

- Dit type klacht nu ook door alle SYNTRA-koepels als 'ontvankelijk' wordt geïnterpreteerd (maar in de meeste gevallen wel nog steeds ongegrond waren).<sup>4</sup>
- Uit ervaring leerden we dat het toch vaak een genuanceerd verhaal was (omwille van bv. procedurefouten door docenten) waardoor er ook vanuit VLAIO een tweede onderzoek werd opgestart.

Opvallend is dat de gemiddelde behandeltermijn voor deze SYNTRA-tweedelijnsklachten in 2023 bijzonder laag was, gemiddeld slechts een 4,6 dagen. (versus gemiddeld zes dagen in 2022 en gemiddeld acht dagen in 2021). De reden hiertoe is o.a. dat er minder klachten binnen kwamen tijdens de zomervakantieperiode wanneer de SYNTRA-koepels enkele weken gesloten zijn.

De piek in het klachtenaantal lag zoals meestal in het derde en vierde kwartaal van het kalenderjaar.

### **Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

De Plantentuin registreerde 25 klachten in 2023, waarvan 17 ontvankelijk en 8 onontvankelijk. Verder ontvingen we via het feedbackformulier op onze website 15 keer feedback met voorstellen of meldingen allerhande. We merken dat onze bezoekers betrokken zijn en suggesties naar voor brengen voor verbetering vertrekkende vanuit hun persoonlijke bezoekerservaring.

De klachten komen rechtstreeks van de klager en worden zowel via mail als via het online klachtenformulier bezorgd. We merken dat bezoekers stilaan ook klachten uiten via social media (4 klachten).

Van de 8 onontvankelijke klachten waren er 5 kennelijk ongegrond, 2 klachten werden geuit in het kader van ontevredenheid over beleid en regelgeving (niet akkoord met sluitingsuur of ticketprijs), en een laatste klacht was gelinkt aan de aankoop van een Museumpas, een partner van de Plantentuin.

Van de 17 ontvankelijke klachten waren er 10 gegrond, 4 deels gegrond en 3 ongegrond. 9 klachten werden opgelost en 5 zijn verzoend.

### **Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

#### **1. Klacht m.b.t. de beoordeling van een aanvraag voor een FWO-onderzoeksproject**

De klager uitte ontevredenheid m.b.t. de wijze waarop het ontvankelijkheids criterium m.b.t. het aantal lopende onderzoeksprojecten beoordeeld werd m.b.t. de aanvraag tot het bekomen van financiering voor een FWO-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.

---

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.

<sup>4</sup> Hier was vroeger een verschil in tussen de SYNTRA Koepels

**2. Klacht m.b.t. een aanvraag tot het bekomen van een krediet voor deelname aan congres in het buitenland**

De klager uitte zijn ontevredenheid m.b.t. de wijze waarop het FWO uw aanvraag tot het bekomen van een krediet voor deelname aan congres in het buitenland heeft behandeld/zou behandelen. De klager gaf aan dat de behandelingstermijn van de aanvraag te lang zou zijn.

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. een aanvraag tot het bekomen van een FWO-mandaat als aspirant fundamenteel onderzoek**

De klager uitte zijn ontevredenheid m.b.t. de feedback die ontvangen werd n.a.v. de afwijzing van de aanvraag waarbij de klager als promotor zou optreden.

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. m.b.t. de organisatie door het FWO van de bijzondere werkingstoelagen L'Oréal – UNESCO For Women in Science.**

De klager uitte zijn ontevredenheid m.b.t. organisatie van een wetenschappelijke prijs door het FWO. Volgens de klager handelde het FWO in strijd met artikel 24 § 2 van het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid: het openstellen van het kanaal en het exclusief toekennen van de werkingmiddelen aan vrouwelijke wetenschappers in specifieke panels van het FWO zou een vorm van discriminatie uitmaken.

Het FWO heeft deze klacht onderzocht en besloten dat er geen sprake was van discriminatie. De organisatie van de wetenschappelijke prijs streeft een legitiem doel na en kaderde binnen het doelgroepenbeleid dat het FWO. Het FWO handelde binnen de aan haar toegekende opdracht en conform de van toepassing zijnde decreten en besluiten van de Vlaamse regering.

Bijgevolg was er geen sprake van een fout t.a.v. de dienstverlening van het FWO en deze klacht werd ongegrond verklaard.

**5. Klacht m.b.t. aanvraag tot het bekomen van financiering voor een fundamenteel onderzoeksproject.**

De klager uitte zijn ontevredenheid m.b.t. de wijze waarop het FWO de aanvraag tot het bekomen van financiering voor een fundamenteel onderzoeksproject heeft behandeld, meer bepaald het feit dat de aanvraag niet als ingediend werd beschouwd wegens het ontbreken van de goedkeuring door de betrokken onthaalinstelling.

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.

## 6. Klacht m.b.t. de toekenning van de fundamentele onderzoeksprojecten

De klager uitte zijn ontevredenheid over de wijze waarop de aanvragen werden toegekend in een specifiek panel m.b.t. de fundamentele onderzoeksprojecten, meer bepaald het feit dat de bepalingen van artikel 6,§11 Reglement tot regeling van de interne en externe peer review niet gerespecteerd werden. De klager meende dat hierdoor te veel onderzoeksprojecten, ingediend door (co)promotoren met VIB-affiliatie, werden goedgekeurd.

Uit onderzoek is evenwel 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.

### 4.2. Inhoudelijke analyse

Welke lessen zijn er getrokken uit het klachten beeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren? Wat hebben we geleerd uit het vorige EWI klachtenrapport. Welke inhoudelijke analyse is er gebeurd?

#### Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )

Niet van toepassing.

#### Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )

Zie 4.1

#### Agentschap Plantentuin Meise ( APM )

De Plantentuin ontving enkel klachten in het kader van zijn toeristische werking. Ondanks onze klachtenregistratie, ook via het online klachtenformulier, kwamen er geen klachten binnen over het instituut als wetenschappelijke instelling.

Het klachtenaantal kende een zeer lichte stijging (25 ipv 23 in 2022). In verhouding met 246.000 bezoekers lijkt dit ons weinig. Het merendeel van de klachten die we ontvangen hangt samen met de bezoekerservaring van de Plantentuinbezoekers. De klachten concentreren zich vooral in het toeristische seizoen van mei tot september.

Bij elke klacht kijken we of een structurele verbetering in onze werking mogelijk is. Dit kan al gebeuren als er slechts 1 klacht binnenkomt. Als je het over de ganse lijn bekijkt, zijn de klachten zeer uiteenlopend en zijn de categorieën klachten niet aan elkaar gelinkt. We streven ernaar om kwalitatieve dienstverlening aan te bieden in alles wat we doen.

#### Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )

Zie 4.1.

Er werden in 2023 6 klachten ontvangen, in 2022 waren dit er 8 terwijl het aantal aanvragen blijft toenemen. Van de 6 ontvangen klachten werd er geen enkele gegrond verklaard. De ontvangen klachten hadden bovendien geen betrekking op de inhoudelijke werking van het FWO. Het FWO concludeert hieruit dat de dienstverlening t.a.v. de onderzoekers vlot en correct verloopt, hetgeen evenwel niet wegneemt dat de dienstverlening en de klanttevredenheid van de aanvragers voor het FWO een aandachtspunt blijft. Het FWO blijft hier dan ook op inzetten in de komende jaren en

organiseert om de twee jaar een onderzoekersbevraging. Daarnaast wordt de website van het FWO in 2024 vernieuwd en in de mate van het mogelijke/ waar nodig zorgt het FWO ervoor dat de informatie nog meer toegankelijk en duidelijk is voor de betrokken onderzoekers. Alle eventuele aandachtspunten werden meegenomen in het proces m.b.t. de vernieuwing van de website.

## 5. Verbeteracties na de inhoudelijke analyse

### 5.1. Concrete voorstellen en verbeteracties

Wat zijn de voorstellen tot verbetering geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten? En tot welke verbeteracties binnen jouw organisatie heeft dat finaal geleid.

#### Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )

Niet van toepassing.

#### Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )

We kunnen vaststellen dat onze klachtendienst en -procedure nog steeds vlot verloopt en dat de klachtendienst goed gekend is binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst). Toch blijft een voortdurende sensibilisering nodig.

De alom gekende KMO-Portefeuille en de hinderpremie hebben beiden ondertussen een hoge maturiteit bereikt, waardoor het aantal klachten, in verhouding tot het aantal dossiers, relatief laag blijft. We dienen er rekening mee te houden dat het om sterk geautomatiseerde steunapplicaties gaat. Waar relevant en mogelijk wordt bij applicatie-aanpassingen maximaal rekening gehouden met verbetervoorstellen.

Ook de samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden blijft een belangrijk gegeven. M.b.t. de maatregel van de hinderpremie is een correcte ingave van gegevens door derden van belang. Het is dan ook belangrijk om voldoende inspanningen te doen. Het relatief beperkt aantal klachten lijkt erop te wijzen dat de voortdurende sensibilisering van de betrokken partners in deze haar vruchten afwerpt. VLAIO doet ook haar best om de klachten tijdig te behandelen en in een eenvoudige en duidelijke taal te beantwoorden. (cf. infra)

De klachtencoördinator rapporteert drie keer per jaar aan het management en de (tussentijdse) rapporten worden telkens besproken in het directiecomité.

De klachtenbehandeling bij VLAIO is en blijft oplossingsgericht.

#### Hinderpremie Openbare werken:

Bij de Hinderpremie Openbare Werken zijn er sinds het bestaan van de steunmaatregel wel wat wijzigingen geweest.

De klachten rond de hinderpremie die bij VLAIO toekomen hebben meestal betrekking op het niet ontvangen van de kennisgevingsbrief en meer recent ook rond de kennisgevingsemail in de E-box Enterprise, ofwel over het niet beschikken over de juiste data.

Het niet ontvangen van de juiste informatie / kennisgevingsbrief/-email

De relatief weinige klachten betreffende de hinderpremie hebben al van sinds de start van de maatregel te maken met de wettelijk vastgelegde termijnen. Klagers brachten vaak aan niet op de hoogte te zijn van hun recht op een hinderpremie (soms argumenteert men dat men de brief of email niet ontvangen of gezien heeft, soms argumenteert men dat men via andere bronnen te horen heeft gekregen dat men een premie kan/kon aanvragen). Wanneer men te horen krijgt dat men te laat is om de premie aan te vragen, dan is er vaak onbegrip (...). Sommige klanten vroegen aan het agentschap om te bewijzen dat de brief van de hinderpremie wel degelijk werd verstuurd.

Alleen ondernemingen die op basis van de gegevens in het Generiek Informatieplatform Openbaar Domein (GIPOD) en de Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen (VKBO) aan alle toekenningsvoorwaarden voldoen én deze die van VLAIO een kennisgevingsbrief hebben ontvangen, kunnen de uitbetaling van de hinderpremie aanvragen.

Verder is het zo dat het aantal kennisgevingen (& klachten) in een bepaald kwartaal niet zomaar kan vergeleken worden met het aantal toekenningen in hetzelfde kwartaal: een onderneming die in het eerste kwartaal de kennisgevingsbrief heeft ontvangen heeft mogelijks tijd tot in het tweede kwartaal om de (uitbetalings-)aanvraag te doen.

We kunnen dus bijvoorbeeld niet concluderen dat het aantal klachten omtrent de hinderpremie evenredig is aan het aantal kennisgevingen (of het aantal werven). Bepaalde evoluties veroorzaakt door externe gebeurtenissen zoals bijvoorbeeld een periode vlak voor (lokale) verkiezingen, waarbij er verondersteld wordt dat er meer (nuts)werken gebeuren, kan men voorlopig nog niet ontdekken uit het huidig beschikbare cijfermateriaal.

Het is wel zo dat het aantal toekenningen in de praktijk meer wordt beïnvloed door interne factoren zoals de beschikbare datakwaliteit (GIPOD, VKBO) én de huidig geldende voorwaarden en procedures (cf. infra).

Echter, gezien het “radicaal digitaal”-gehalte kan deze maatregel (selectie-, aanvraag- en uitbetalingsprocedure) nog altijd baanbrekend genoemd worden.

Eerdere verbeterpunten die werden doorgevoerd waren:

- per individueel dossier wordt er in de kennisgeving al enige tijd een concrete datum vermeld tot wanneer de onderneming de uitbetaling van de hinderpremie zal kunnen aanvragen. Dit moet leiden tot meer duidelijkheid voor de handelaars.
- het versturen van een email 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 (grondwerk) als relevant wordt beschouwd, ondernemingen zullen worden aangeschreven met de boodschap dat ze in aanmerking komen voor een hinderpremie.

Eind 2023 diende een ondernemer een klacht in met betrekking tot de termijn voor het indienen van een aanvraag voor de steunmaatregel 'Hinderpremie openbare werken'.

De ondernemer meende dat de aanvraagtermijn voorzien in de regelgeving en de aanvraagtermijn die werd vermeld op de kennisgevingsbrief niet dezelfde waren. Hoewel dat wél het geval is, kon er begrip worden opgebracht voor de interpretatie van de ondernemer, mede door de uitzonderlijke omstandigheden waarin de ondernemer zich bevond.

Om enige verwarring in de toekomst te vermijden en in toepassing van 'Heerlijk Heldere Communicatie' wordt de betreffende regelgeving herschreven. De aanvraagtermijn zelf blijft ongewijzigd, maar enkel de formulering ervan wordt verduidelijkt.

### Beschikken over de juiste data

Een aantal klachten betreffende de hinderpremie kan gevat worden onder eenzelfde categorie van problemen namelijk het niet beschikken over de juiste data, of het niet op de hoogte zijn van foutieve data in één van de authentieke bronnen.

In eerdere klachtenrapporten aan de ombudsman gaven we hierover al het volgende mee: “Veel van de klachten hebben betrekking op situaties die samenhangen met de beschikbare data in authentieke bronnen, met name de Kruispuntbank van Ondernemingen (verder kortweg KBO genoemd) en de GIPOD-databank (Generiek Informatieplatform Openbaar Domein). Het gebruik van authentieke bronnen houdt uiteraard ook in dat elke overheid moet kunnen vertrouwen op de juistheid van de gegevens die door de betrokken actoren (burger/ondernemer,... andere overheden/beheerders/...) zijn aangebracht. Bij de lancering van de subsidiemaatregel werd resoluut gekozen voor een minimale bevraging van de ondernemers. In het licht van bestaande regelgeving daaromtrent en vanuit de eerder aangehaalde filosofie van het “radicaal digitaal”-programma van de Vlaamse overheid wordt al even het “vraag niet wat je al weet” principe toegepast”.

En verder: “Gezien de verantwoordelijkheden voor het beheer van gegevens verspreid liggen, is het goed om de interactie van de applicatie van de hinderpremie met de GIPOD-databank en de KBO nog eens te duiden: in de KBO staan alle relevante gegevens (inclusief officiële adressen) van de onderneming en haar geregistreerde vestigingseenheden. Het up-to-date houden van de gegevens in de KBO door de onderneming is dus zeker geen betekenisloze formaliteit. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de onderneming om eventuele fouten recht te zetten”. Dat is bovendien een wettelijke verplichting.

We stelden eerder ook vast dat het beschikken over authentieke bronnen niet altijd een sluitende garantie biedt voor de vervolgstappen, zelfs niet met de volle medewerking van de GIPOD-beheerders en ondernemers. Toch merken we dat gerelateerde klachten hieromtrent anno 2023 relatief laag zijn.

Een ander belangrijk gegeven bij de hinderpremie is de verantwoordelijkheid van de beheerder van de openbare werken. “Het correct invoeren van de gegevens in de GIPOD-databank is immers zijn verantwoordelijkheid. Enkel de beheerders van de werken zijn gemachtigd om werken te registreren in de GIPOD-databank. Dit moet ook tijdig gebeuren”. Het Agentschap Innoveren & Ondernemen kan hier zelf niet op ingrijpen.

### **Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

Het is moeilijk om de klachten in te delen in verschillende categorieën omdat het aantal te klein is, maar we geven hier toch enkele lijnen mee:

- 5 klachten werden geuit over onvoldoende informatieverstrekking of zich niet gehoord voelen. Heldere communicatie met onze bezoekers is essentieel voor alle medewerkers die in rechtstreeks contact komen met de bezoekers. Bij elke klacht nemen we contact op met de betrokken personeelsleden en zoeken we naar een oplossing.
- Horeca en catering blijft een aandachtspunt. In 2023 ontvingen we 3 klachten over de prijs/kwaliteit van de Oranjerie en de KAWA bar. Ook hier wordt teruggekoppeld met de externe uitbater (Oranjerie) of de personeelsleden (KAWA bar).
- Onze burens zijn stakeholders die we goed willen verzorgen. Na 2 klachten over geluidsoverlast tijdens events wordt dit risico meegenomen in de evaluatie of events wel of niet kunnen doorgaan in de Plantentuin.



- De elektronische ticketing verloopt vlot. We registreerden slechts 1 klacht in het kader van omruiling van tickets.
- Naar aanleiding van een klacht over het gebruik van meerdere talen in onze nieuwsbrief, werd deze opgedeeld in een aparte nieuwsbrief per taal. De abonnee kan nu een keuze maken welke nieuwsbrief hij wenst te ontvangen.
- We ontvingen 2 klachten over een tekort aan parkeergelegenheid. Met een nieuwe bezoekersparking in aanbouw, hopen we in ons volgend klachtenrapport te mogen melden dat er geen parkeerproblemen meer zijn voor onze bezoekers.
- De (on)toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers is een aandachtspunt tijdens grote events zoals de Winterfloridylle. Het gaat hier om een winters buitenparcours in de Plantentuin, dus dit is niet eenvoudig te realiseren. Het helder communiceren van wat wel en niet mogelijk is draagt zeker bij aan de bezoekerstevredenheid.

Onder andere door onze klachtenregistratie houden we de vinger aan de pols en blijven we ijveren voor een optimale dienstverlening. Het is een blijvend en voortdurend proces!

#### **Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

Zie 4.1 en 4.2.

Het FWO zal zich ook in 2024 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 2023 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2023 met klachtenbehandeling begonnen is.

#### **Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )**

Niet van toepassing.

#### **Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )**

Niet van toepassing.

#### **Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

Niet van toepassing.

#### **Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

Niet van toepassing.

## 6. Bijlagen

### Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

#### 1 **Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

#### 2 **Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

#### 3 **Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

#### 4 **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

#### 5 **Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

#### 6 **Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

#### 7 **Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook 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.

## Vragenlijst voor het verslag 2023 over uw klachtenmanagement

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 2023

#### 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)	1	4	9	14
Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkenis)	10	14	2	26
Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie)	1	9	33	43
Infoverstreking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing)	4	10	22	36
Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus)	2	4	1	7
Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma,...)	1	4	8	13
Overige	1		2	3
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>77</b>	<b>142</b>

- **het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde/deels gegronde) klachten :**

<b>SYNTRA</b>				
Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	<b>Totaal</b>
Inhoud/opleiding (leeruitkomsten/leerdoelen, curriculum niet gevolgd, vrijstellingen, toelatingsvoorwaarden)	5			
Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkennis)	22			
Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie)	12			
Infovertrekking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing)	14			
Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus)	6			
Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma, ...)	5			
Overige	1			
<b>Totaal</b>	<b>65</b>			<b>65</b>

- 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:	19
De burger voelt zich onheus bejegend:	26
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	11
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	4
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	
Andere:	5
<b>Totaal</b>	<b>65</b>

#### **Klachtenbeeld-2023 (verschillen en gelijkenissen/aandachtspunten)**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

**We zien opnieuw een daling in het aantal klachten binnen alle Syntra. Vorig jaar 156, dit jaar 142. Ook een daling van gegronde klachten van 42 naar 20.**

**Deels gegrond is ongeveer hetzelfde gebleven.**

**Zoals vorig jaar zijn we 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.**

**Ook stellen we vast dat we intern ook verbeterpunten registreren t.a.v. onze eigen organisatie deze zijn hier wel niet opgenomen. Dit gaat over orde en netheid in gebouwen, equipering in ateliers, logistiek. Is ook een bewijs dat medewerkers pro-actief meedenken.**

**Wat wel een wijziging is in vergelijking met andere jaren is als er klacht binnenkomt dat dit veel meer tijd in beslag neemt dan vroeger en de eisen van de klager niet altijd recht evenredig zijn. Men schakelt ook vlugger een advocaat (andere partij) in en men speelt het niet meer op de inhoud maar op de procedures of op de man/vrouw, zeker bij niet slagen in examens.**

**Binnen de Syntra zien we een daling klachten t.a.v. docenten maar deze klachten zijn meestal terecht als het gaat over de houding/gedrag van een docent.**

**Op vlak van de examenresultaten zijn de meeste klachten ongegrond (75%)**

### **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?

**Daling van klachten bij docenten heeft volgens ons vooral te maken met de screening van docenten en ook begeleidingen/opleiding (groot aanbod van opleidingen voor de docenten rond het gebruik van digitale tools/didactiek, 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**

## **Servicemeter**

### **2.1. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie**

#### **1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**

1.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

**Is opgenomen in het examenreglement, staat op onze website en medewerkers verwijzen naar de klachtencoördinator of ombudsdienst.**

1.1.2. Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten-of klachtendienst (bijvoorbeeld verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling)

**Werking van ombudsdienst en klachtenregistratie wordt meegedeeld aan alle nieuwe collega's.**

#### **2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over ontevredenheid na behandeling van de klacht bij Syntra.**

**Syntra heeft geen 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.

Er was een afvaardiging.

**Titel: Klachtenrapportage Beleidsdomein Landbouw en Visserij 2023**  
**Datum: 5/02/2024**

---

**Auteur:** Inse Jehaes  
**Entiteit:** Agentschap Landbouw en Zeevisserij (tot en met 31 december 2023 Departement Landbouw en Visserij)  
**Afdeling:** Secretariaat-Generaal  
**E-mail:** [inse.jehaes@lv.vlaanderen.be](mailto:inse.jehaes@lv.vlaanderen.be)  
**Telefoon:** 0499 59 36 69

---

**Aan:** Vlaamse Ombudsdienst

---

<b>Inhoudstafel:</b> INLEIDING .....	1
VERSLAG .....	1
GLOBAAL VERSLAG .....	1
DETAILVERSLAG .....	2
Departement Landbouw en Visserij (vanaf 1 januari 2024 Agentschap Landbouw en Zeevisserij) .....	2
ILVO.....	3
VLAM .....	9

---

## 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 (vanaf 1 januari 2024 het Agentschap Landbouw en Zeevisserij) 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 2023 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 69 klachten ingediend. 63 dossiers waren ontvankelijk waarvan

- 48 dossiers gegrond werden bevonden.
- 15 dossiers ongegrond werden bevonden.

Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

## DETAILVERSLAG

Departement Landbouw en Visserij (vanaf 1 januari 2024 Agentschap Landbouw en Zeevisserij)

In 2023 werd 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 doorspeeld 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 gewasbeschermingsmiddelen, de stikstofproblematiek, het nieuwe Europese landbouwbeleid, bestrijding van de Aziatische hoornaar, overlast in de landbouw, invasieve soorten, aanwezigheid asbest....

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 trok ook zoveel mogelijk **lessen** uit de klachtenbehandeling. De secretaris-generaal werd 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 2023 is er, gelet op het geringe aantal ontvankelijke klachten geen aanbeveling gedaan naar verbetering van de dienstverlening op basis van ontvangen klachten.

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 2023 werkten we met vier klachtenbehandelaars, hetgeen een snelle en onafhankelijke afhandeling heeft gegarandeerd.

## ILVO

Het ILVO heeft in 2023 65 klachten ontvangen waarvan:

- 6 dossiers onontvankelijk werden bevonden.
- 59 dossiers ontvankelijk waren waarvan:
  - ✓ 48 dossiers gegrond;
  - ✓ 11 dossiers ongegrond.

Van de 48 gegronde dossiers werden er 24 opgelost, 3 dossiers geraakten deels opgelost en 21 dossiers geraakten niet opgelost.

Het ILVO werkt voor het klachtenbeleid binnen de ILVO dienstverlening via de klachtenprocedure volgens ISO17020, ISO17025 en ISO14001 zoals reeds jaren opgenomen in het geaccrediteerde kwaliteitssysteem.

Een detailrapportage kunt u hieronder in de bijlage vinden.



## Verslag 2023 klachtenmanagement

Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> externe klachten:	65

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	46
	meer dan 45 dagen:	19

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	6
-----------------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	6
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	59
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	48
	deels gegrond:	
	ongegrond:	11

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	24
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	21

Aantal <b>dienstverleningen in 2023 (grootorde)</b>	
Verhouding aantal onontvankelijke klachten / aantal dienstverleningen 2023	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?
Plant:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie</li> </ul>

- Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 14001 certificering
- Afwijkingen geformuleerd bij deelname aan EURL interlaboratoriumvergelijking
- Afwijkingen ontvangen van klanten
- Fouten/tekortkomingen bij rapportering van analyseresultaten

Dier:

In 2023 werden onderstaande externe klachten geregistreerd binnen de Eenheid Dier

- 1 externe klacht ontvangen binnen het ANIMALAB mbt resultaten van analyses (2023-006 ongegrond)
- 3 externe klachten vanuit ANIMALAB geformuleerd naar externe leveranciers met betrekking tot de levering van goederen en diensten: 3 (gegrond)
  - ☒2023-14: bewaarcondities van besteld product niet gerespecteerd tijdens transport
  - ☒2023-17: bestelde goederen niet geleverd
  - ☒2023-33: geen tijdige interventie waardoor kalibratietermijn toestel overschreden

Het registreren van non-conformiteiten en klachten binnen ANIMALAB, 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 2023

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

Plant:

Eén deel van de klachten handelen over tekortkomingen bij de rapportering van analyseresultaten naar het FAVV (overschrijden doorlooptijd, aanrekenen extra kostprijs). Dit heeft te maken met het feit dat de afgesproken doorlooptijd en kostprijs bepaald zijn op basis van een standaardanalyse. Vaak is echter een verdere bevestiging nodig. In alle behandelde klachten ging de klant akkoord met de verantwoording.

Het andere deel van de klachten zijn eerder afwijkingen die geformuleerd werden tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie en ISO 14001 certificering, of bij deelname aan interlaboratoriumvergelijkingen. Deze worden door ons echter ook beschouwd als externe klachten.

Tenslotte werd er ook 1 klacht ontvangen van een klant. Dit betrof het feit dat één van de aangevraagde analyses niet werd uitgevoerd. De klacht werd opgelost in samenspraak met de klant.

TV:

Alle 3 de klachten waren losstaand en ongegrond

### 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?

Plant: 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 klantenklacht werd besproken tijdens interne vergaderingen, alsook met de kwaliteitsverantwoordelijke van het labo. Er werden maatregelen genomen om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.

TV 115: Onze diensten werken binnen een geaccrediteerde omgeving (ISO17020 en ISO17025) en klachten worden besproken op diverse kwaliteitsvergaderingen en steeds met de grootste zorgvuldigheid behandeld. (corrigerende maatregelen, preventieve maatregelen, ...)

Dier: Er werden acties ondernomen m.b.t. 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:
  - o Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen
  - o Voorzien van een klachten/suggestiefiche in de inkomhal van de hoofdgebouwen van de eenheid DIER die door interne/externe klanten kan gebruikt worden om een melding door te geven.
  - o 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:
  - o 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.
  - o Personeelsbevraging in december 2023 waarbij gepolst werd naar klachten met betrekking tot werking (interne/externe klanten) en infrastructuur van de laboratoria
  - o Organiseren van een klantenenquête m.b.t. dienstverlening binnen ANIMALAB (3-jaarlijks)

Geplande verbeteracties 2024:

- Er wordt een operationele doelstelling (OD11) 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 2024.
- Sensibiliseren van het personeel binnen de laboratoria van het ANIMALAB om meer klachten te registreren blijft in 2024 behouden: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van concrete doelstellingen in de PLOEG-Planning 2024 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>

TV: Ja, zowel op labobeproeverslagen als oproepingsbrieven keuring zijn alle gegevens terug te vinden.

Dier:

- Op niveau Eenheid Dier:
  - o Oprichting van het ILVO Living Lab Veehouderij dat steunt op drie loketten: het Varkensloket, het Pluimveeloket en het Rundveeloket. De drie loketten werken analoog en hun werking overstijgt die van ILVO. Doordat deze loketten met alle actoren in de landbouw (klanten, partners, landbouwers, verwerkers, onderzoeksinstituten, enz.) in contact komen zijn zij een aanspreekpunt voor mogelijke klachten. Het is aan deze loketten om problemen of klachten ook door te geven aan de betrokkenen.
- Op niveau laboratoria van het ANIMALAB:
  - o Organiseren van een klantenenquête m.b.t. dienstverlening binnen ANIMALAB (3-jaarlijks)

Op elk rapport m.b.t. dienstverlening laboratoria dat naar een klant wordt overgemaakt staat een clausule wat dient te gebeuren bij klachten over het specifieke verslag.

De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren klanten over, en verwijzen door naar, de klachtendienst).

Toelichting:

TV: Ja, alle medewerkers onder het kwaliteitssysteem kennen de klachtenprocedure

Dier:

- Op niveau Eenheid Dier:
  - o Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen
  - o Voorzien van een klachten/suggestiefiche in de inkomhal van de hoofdgebouwen van de eenheid DIER die door interne/externe klanten kan gebruikt worden om een melding door te geven.
- Op niveau laboratoria van het ANIMALAB:
  - o 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)
  - o Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van deze doelstellingen in de Planning 2024 van de betrokken personeelsleden: °Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties).
  - o Personeelsbevraging in december 2023 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).



<p>Toelichting:</p> <p>TV: Kwaliteitssysteem volgens ISO17020 en 17025 =continue verbetering</p> <p>Dier op niveau laboratoria van het ANIMALAB:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 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).</li> <li>o Klachten worden behandeld overeenkomstig de eisen van de norm NBN EN ISO/IEC 17025.</li> </ul>
<p>Wanneer er taken worden uitbesteed is er samenwerking en coördinatie met de derden zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.</p>
<p>Toelichting:</p> <p>Toelichting: <a href="https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten">https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten</a></p>
<p>In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informereren over 'wat nu').</p>
<p>Toelichting:</p> <p>Toelichting: <a href="https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten">https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten</a></p> <p>Voor de geaccrediteerde labo's: Geautomatiseerde flow in het kwaliteitssysteem</p>
<p>De klachtendienst streeft naar professionalisering (bespreking klachten op managementniveau met regelmatige afstemming, volgen van nodige opleidingen, taak opgenomen in de functiebeschrijving, onafhankelijkheid).</p>
<p>Aanvulling:</p> <p>TV: Zie kwaliteitssysteem TV (directiebeoordeling, maandelijkse kwaliteitsvergaderingen, ....)</p> <p>Dier/ANIMALAB:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Bespreking van alle klachten op periodieke stafvergaderingen met laboverantwoordelijken en kwartaalbesprekingen met Management</li> <li>o 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</li> </ul>

## VLAM

VLAM heeft in 2023 drie officiële, ontvankelijke doch ongegronde klachten ontvangen.

- De eerste klacht betrof een beleidsklacht. De klager vond op basis van beperkte informatie, dat de Vlaamse Overheid de huidige taak van VLAM zou moeten herzien. De huidige taak en context werd toegelicht en de klager kon zich verzoenen met de uitleg en het feit zijn grief te hebben geuit.
- De tweede klacht ging over het uitvoeren van de promotieopdracht van VLAM. De klager vond dat binnen een sector, niet voldoende aandacht wordt gegeven aan een deelsector daarin. Daaraan gekoppeld werd bezwaar ingediend tegen de bijdrageplicht. Na uitleg over de werking liet de klager het bezwaar vallen, maar blijft wel vragende partij voor meer aandacht voor de bepaalde deelsector in de promotie. VLAM geeft dergelijke aanbevelingen en vragen steeds door aan de inhoudelijke bevoegden voor overweging en opvolging.
- De derde klacht ging over een overheidsopdrachtprocedure voor een reclamebureau. VLAM heeft daarbij de aanbevelingen van het UBA/UMA/ACC niet gevolgd, wat de klager betreurde. VLAM week af van die aanbevelingen om de overheidsopdrachtwetgeving toe te passen en kon de klager verzoenen met deze uitleg.

Daarnaast ontving VLAM een aantal bezwaren die voortkomen uit de verplichte bijdragen die VLAM vzw int bij de bijdrageplichtigen op basis van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 1997. Daarvoor heeft VLAM een bezwaarprocedure waarbij de inningdienst de bezwaren zo goed als mogelijk opvangt. De bezwaren betreffen voornamelijk informatievragen van bijdrageplichtigen die voor het eerst geconfronteerd worden met een inning of een verhoogde inning.

VLAM heeft in 2023 een verdere goede doorstroming en directe ontvangst van klachten, bezwaren en opmerkingen ten aanzien van de klachtenbehandelaar kunnen vaststellen. De duidelijke vermelding van de klachtenbehandelaar op de website en goede interne afspraken zorgen hiervoor. De klachtenbehandelaar bood ook in 2023 grondige ondersteuning bij de communicatie wanneer de dienst inningen vragen kreeg en externe contacten had. Klantvriendelijkheid en bemiddeling staan hierbij centraal.

Tot slot kan ook opgemerkt worden dat klachten over de promotiecampagnes die VLAM voert ook kunnen ingediend worden bij de [Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame](#) (JEP), deze worden dan volgens hun eigen procedure afgehandeld. In 2023 werden twee klachten bij JEP ingediend en afgehandeld.

# Welzijn

# KLACHTENRAPPORT WJ 2023

Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

**Publicatiedatum**  
26 januari 2024

[www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)

# COLOFON

## **Verantwoordelijke uitgever**

Karine Moykens  
Secretaris-generaal  
Departement Zorg  
Koning Albert II-laan 35 bus 30  
1030 Brussel

## **Samenstelling**

Departement Zorg  
Afdeling Organisatie

In samenwerking met:

Klachtenbehandelaren beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

## **Uitgave**

Januari 2024

# INHOUD

COLOFON	2	
<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>BELEIDSDOMEIN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN</b>	<b>6</b>
2.1	Cijfergegevens	6
2.1.1	Eerstelijnsklachten	6
2.1.2	Interne tweedelijnsklachten	7
<b>3</b>	<b>AGENTSCHAP OPGROEIEN: REGIE</b>	<b>8</b>
3.1	Inleiding	8
3.2	Eerste lijn en doorverwijzingen	9
3.2.1	Globaal klachtenbeeld 2023	9
3.2.2	Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	11
3.2.3	Verbeteracties 2023	11
3.3	Interne tweede lijn	13
3.3.1	Globaal klachtenbeeld 2023	13
3.3.2	Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	15
3.3.3	Verbeteracties 2023	15
<b>4</b>	<b>AGENTSCHAP OPGROEIEN: JEUGDHULP</b>	<b>16</b>
4.1	Eerste lijn en doorverwijzingen	16
4.1.1	Globaal klachtenbeeld 2023	16
4.1.2	Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	20
4.1.3	Verbeteracties 2023	22
4.2	Interne tweede lijn	22
4.2.1	Globaal klachtenbeeld 2023	22
4.2.2	Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	23
4.2.3	Verbeteracties 2023	25
<b>5</b>	<b>AGENTSCHAP VAPH</b>	<b>26</b>
5.1	Eerste lijn en doorverwijzingen	26
5.1.1	Globaal klachtenbeeld 2023	26
5.1.2	Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	26
5.1.3	Verbeteracties 2023	29
5.2	Interne tweede lijn	30
5.2.1	Globaal klachtenbeeld 2023	30
5.2.2	Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	31
5.2.3	Verbeteracties 2023	31
<b>6</b>	<b>AGENTSCHAP VUTG</b>	<b>33</b>
6.1	Eerste lijn en doorverwijzingen	33
6.1.1	Globaal klachtenbeeld 2023	33
6.1.2	Klachtenbeeld 2023: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	33
6.1.3	Verbeteracties 2023	35
6.2	Interne tweede lijn	37
6.2.1	Globaal klachtenbeeld 2023	37

6.2.2	Klachtenbeeld 2023: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	38
6.2.3	Verbeteracties 2023	39
<b>7</b>	<b>DEPARTEMENT ZORG</b>	<b>42</b>
7.1	Eerste lijn en doorverwijzingen	42
7.1.1	Algemene ziekenhuizen en fysieke revalidatie	42
7.1.2	Eerste lijn	42
7.1.3	Geestelijke gezondheid en psychosociale revalidatie	42
7.1.4	Gezondheidsbevordering en vroegdetectie	42
7.1.5	Infectieziektebestrijding en vaccinatie	42
7.1.6	Milieugezondheidszorg	42
7.1.7	Ouderenzorg (financiering)	42
7.1.8	Ouderenzorg (planning en kwaliteit)	42
7.1.9	Thuiszorg	43
7.1.10	Vlaamse Sociale Bescherming	44
7.1.11	Vlaamse Zorgkas	46
7.1.12	Zorgberoepen	48
7.1.13	Zorginspectie	48
7.2	Interne tweede lijn	49
7.2.1	Algemene ziekenhuizen en fysieke revalidatie	49
7.2.2	Eerste lijn	50
7.2.3	Geestelijke gezondheid en psychosociale revalidatie	50
7.2.4	Gezondheidsbevordering en vroegdetectie	51
7.2.5	Infectieziektebestrijding en vaccinatie	51
7.2.6	Milieugezondheidszorg	51
7.2.7	Ouderenzorg (financiering)	51
7.2.8	Ouderenzorg (planning en kwaliteit)	51
7.2.9	Thuiszorg	51
7.2.10	Vlaamse Sociale Bescherming	52
7.2.11	Vlaamse Zorgkas	53
7.2.12	Zorgberoepen	53
7.2.13	Zorginspectie	53

# 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 Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) besliste dat het Departement Zorg instaat voor de coördinatie van deze opdracht.

Om tijdig het jaarrapport 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.

De klachten van de volgende bestuursinstanties zijn opgenomen:

- Agentschap Opgroeien
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
- Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)
- Departement Zorg

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 WELZIEN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

### 2.1 CIJFERGEGEVENS

#### 2.1.1 Eerstelijnsklachten

EERSTE LIJN	Opgroeien Regie	Opgroeien Jeugdhulp	VAPH	VUTG	Departement Zorg	TOTAAL beleidsdomein WVG
aantal klachten eerste lijn	36	30	83	280	127	556
aantal klachten eerste lijn (personeel)	0	0	0	0	0	0
aantal klachten die doorverwezen worden buiten WVG	0	6	9	0	72	87
aantal klachten die ingetrokken worden	0	1	0	0	0	1
aantal klachten die stopgezet worden	5	3	0	0	0	8
aantal klachten eerste lijn Conciliërende klachtenbehandeling	285	0	0	0	0	285
<b>Totaal aantal klachten eerste lijn</b>	<b>326</b>	<b>40</b>	<b>92</b>	<b>280</b>	<b>199</b>	<b>937</b>
aantal klachten ontvankelijk	326	28	52	276	120	802
aantal klachten niet- ontvankelijk	405	2	31	4	7	449
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	1	0	5	0	0	6
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	0	0	0	0	0	0
niet-ontvankelijk andere	404	2	26	4	7	443
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten</b>	<b>731</b>	<b>30</b>	<b>83</b>	<b>280</b>	<b>127</b>	<b>1251</b>
aantal klachten gegrond	27	22	23	77	37	186
aantal klachten ongegrond	6	6	29	199	90	330
waarvan aantal klachten betwist	3	0	1	0	0	4
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>276</b>	<b>127</b>	<b>516</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	17	6	21	276	127	447
aantal klachten niet-opgelost	10	16	3	0	0	29
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>276</b>	<b>127</b>	<b>476</b>

## 2.1.2 Interne tweedelijnsklachten

TWEEDE LIJN	Opgroeien Regie	Opgroeien Jeugdhulp	VAPH	VUTG	Departement Zorg**	TOTAAL beleidsdomein WVG
aantal klachten interne tweede lijn	344	7	33	463	139	986
aantal klachten die ingetrokken worden	36	0	3	2	0	41
aantal klachten die stopgezet worden	86	0	3	1	0	90
aantal klachten Interne tweede lijn Conciliërende klachtenbehandeling	562	0	0	0	0	562
<b>Totaal aantal klachten tweede lijn</b>	<b>1028</b>	<b>7</b>	<b>39</b>	<b>466</b>	<b>139</b>	<b>1679</b>
aantal klachten ontvankelijk	1028	4	19	453	102	1606
aantal klachten niet- ontvankelijk	278	3	14	13	37	345
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	25	0	0	0	19	44
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	14	0	1	0	2	17
niet-ontvankelijk andere	239	3	13	13	16	284
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten</b>	<b>1306</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>466</b>	<b>139</b>	<b>1951</b>
aantal klachten gegrond	192	4	13	76	*	285
aantal klachten ongegrond	150	0	6	374	*	530
waarvan aantal klachten betwist	138	0	1	0	*	140
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten</b>	<b>342</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>450</b>	<b>*</b>	<b>815</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	95	1	10	450	*	556
aantal klachten niet-opgelost	99	3	4	0	*	106
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten</b>	<b>194</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>450</b>	<b>*</b>	<b>662</b>

\* N.a.v. de fusie moet het bijhouden van de data van de tweedelijnsklachten binnen Departement Zorg nog gealigneerd worden tussen de twee voormalige entiteiten. Hierdoor is het op heden onmogelijk om correcte cijfers te rapporteren voor het nieuwe Departement Zorg. Dit zal komend werkjaar aangepakt worden zodoende voor WJ 2024 de juiste cijfers gerapporteerd kunnen worden.

\*\*In deze klachtenrapportage zijn de klachten van de woonzorglijn (ouderenzorg) niet inbegrepen, zie 7.2.8.

## 3 AGENTSCHAP OPGROEIEN: REGIE

### 3.1 INLEIDING

In 2023 maakte de Klachtendienst van Kind en Gezin voor de burger geleidelijk aan geen onderscheid meer tussen een klacht, melding of signaal. Vanaf 2024 is het vernieuwde registratiesysteem van de Klachtendienst hier volledig op georganiseerd.

**De term melding** dekt elk signaal, uiting van ongenoegen, klacht, melding van een incident of gevaarsituatie. Dit betekent met andere woorden dat de term "melding" het brede begrip is. Afhankelijk van de inhoud van de melding zal een ander pad opgestart worden en worden andere medewerkers betrokken voor de verdere behandeling. De melder hoeft geen onderscheid meer te maken naar welk kanaal te gebruiken voor het uiten van de melding.

Meldingen over de diensten van Opgroeien zelf, zoals Kind en Gezin en Jeugdhulp, adoptie en zorgtoeslag, werden steeds behandeld door de Klachtendienst.

Bij het grootste deel van de meldingen had de burger een uitgesproken verwachting dat zijn contact als '**klacht**' werd onderzocht door een onafhankelijke derde partij. Men wilde daarbij weten wat de eindbevinding was en hoe het aangehaalde probleem werd opgelost. Bij deze contacten nam de Klachtendienst een actieve rol op zich of vroeg de Klachtendienst aan het betrokken team om de klacht in behandeling te nemen.

Soms gaf de burger bij zijn melding aan dat hij/zij iets wenste te '**signaleren**' zonder de verwachting om verder op de hoogte te worden gehouden van de gevolggeving. Het ging vaak ook over een positieve ervaring die een ouder wilde doorgeven (bv over een onthaalouder die een slechte beoordeling kreeg van Zorginspectie maar waarover de ouders toch tevreden waren).

De Klachtendienst heeft deze contacten dan ook als 'signaal' bezorgd aan de betrokken afdeling. Wanneer de Klachtendienst door het signaal ongerust werd over het welzijn van de kinderen, dan werd het contact steeds in behandeling genomen door de Klachtendienst zelf.

Een '**infovraag**' die men stelde aan de Klachtendienst, ging meestal ook over een probleem maar de persoon die de vraag stelde, wilde niet dat Opgroeien iets deed. Men wilde in eerste instantie informatie (is het normaal dat ... ?) om vervolgens bijvoorbeeld het probleem zelf te bespreken met de betrokken partij. Vaak werd de locatie waar het probleem zich afspeelde niet genoemd, soms ook wel.

Andere veel voorkomende infovragen waren de vragen naar een klachtenoverzicht of vragen over een handhaving.

*Tabel 1 Aantal contactdossiers afgesloten binnen de periode 1 december 2022 – 30 november 2023 naar de dienstverlening van Kind en Gezin versus de dienstverlening door een voorziening die erkend, vergund en/of gesubsidieerd wordt door Kind en Gezin.*

	Kind en Gezin eigen dienstverlening	Voorziening	Totaal
Klacht	756	1.279	2.035
Signaal	96	369	435
Informatief contact	286	844	1.130
Totaal	1.138	2.492	3.630

## 3.2 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN

### 3.2.1 Globaal klachtenbeeld 2023

#### 3.2.1.1 Over de dienstverlening

Het globale beeld van de meldingen en informatieve vragen over de dienstverlening van Kind en Gezin, geeft onmiddellijk aan waar onze klanten het meest van wakker liggen namelijk de zorgtoeslag en de kinderopvang.

Tabel 2 Aantal contacten\* over de dienstverlening van Kind en Gezin naar het inhoudelijk domein

	Aantal contacten* 2022	Aantal contacten* 2023
Zorgtoeslag	487	623
Dienstverlening lokale teams	96	83
Afdeling kinderopvang en beleid algemeen	401	353
Andere dienst	100	80
<b>Totaal</b>	<b>1084</b>	<b>1139</b>

\*Zowel meldingen (signaal, uiting van ongenoegen, klacht) als informatieve contacten, dossiers afgesloten binnen de periode 1 december 2022 – 30 november

#### Zorgtoeslagevaluatie

Het aantal contacten over de zorgtoeslag steeg van 487 in 2022 naar 623 in 2023.

De stijging zat voornamelijk bij de informatieve contacten, vragen die toch aan de Klachtendienst werden gesteld en niet rechtstreeks aan de dienst zorgtoeslagevaluatie.

Top 4 van de onderwerpen die aan bod kwamen:

- Het toegekende bedrag van de zorgtoeslag, het aantal 'punten': de ouders vroegen hoe de score van de punten juist tot stand was gekomen (informatieve vraag) of gaven aan er niet akkoord mee te gaan (klacht).
- De doorlooptijd, te lang moeten wachten.
- De wijze waarop de administratieve verlenging gebeurde.
- De digitale aanvraagprocedure.

#### Lokale dienstverlening van Kind en Gezin

Het aantal contacten over de lokale dienstverlening daalde lichtjes van 96 in 2022 naar 83 in 2023.

#### Kinderopvang

De 353 contacten waarbij er een vraag of melding was over de werking van afdeling kinderopvang of over het beleid van Opgroeien, handelden over:

- Een concrete beslissing tot een bestuurlijke maatregel kinderopvang waar de ouder niet tevreden over was.
- Het gevoerde beleid kinderopvang, het tekort aan opvangplaatsen, te streng zijn voor opvanginitiatieven of juist niet streng genoeg zijn.
- Het attest inkomenstarief.
- De werking van de dienst Klantenbeheer Kinderopvang.

#### Adoptie

2023 was een woelig jaar voor (kandidaat)-adoptanten die een kindje adopteerden uit het buitenland of op het punt stonden dat te doen; Dit jaar liep immers de erkenning van de bestaande adoptiediensten af. De Vlaamse overheid wilde voor de toekomst nog slechts één adoptiedienst weerhouden en schreef daarvoor een selectieprocedure uit. Heel wat (kandidaat)-adoptanten stelden kritische vragen bij deze beleidskeuze

en/of bij het verloop van de selectieprocedure, (kandidaat)-adoptanten die een moeizame ervaring hadden met de adoptiedienst(en), namen (opnieuw) contact met Opgroeien.

### Contacten over een andere dienstverlening of ander beleid

De overige contacten over Kind en Gezin handelden over de werking van een Vlaams team of over het beleid/de regelgeving bij een ander domein zoals bijvoorbeeld het Groeipakket, de communicatie vanwege Opgroeien, de diensten die rechtstreeks contact hadden met de klant zoals de Kind en Gezin-Lijn, de Klachtendienst, het team communicatie, de dienst ICT of nog een andere dienst.

#### 3.2.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Bij een deel van de hierboven besproken contacten gaf de ouder/burger expliciet aan een klacht te willen indienen over Kind en Gezin.

Tabel 3 Aantal klachten\* over Kind en Gezin in 2023 naar het inhoudelijk domein en de ontvankelijkheid

	Niet ontvankelijke klacht	Ontvankelijke klacht
Zorgtoeslagevaluatie	185	199
Dienstverlening lokale teams	7	62
Kinderopvang	184	32
Ander Vlaams team of VCA**	29	33
<b>Totaal</b>	<b>405</b>	<b>326</b>

\*Voor informatieve contacten of signalen is de inschatting van de ontvankelijkheid niet van toepassing.

\*\*Vlaams Centrum voor Adoptie

### Niet ontvankelijke klachten over Kind en Gezin

405 contacten over Kind en Gezin werden **niet ontvankelijk** bevonden, een vergelijkbaar aantal t.o.v. het vorige jaar.

Het merendeel van de beoordeling 'niet ontvankelijk' stelde op het feit dat Opgroeien niet bevoegd was en het voorwerp van de klacht via gerechtelijke weg of via een bezwaarprocedure moest aangevochten worden. Voorbeelden zijn:

- Niet akkoord met het bedrag van de zorgtoeslag (niet akkoord met het aantal toegekende punten) waarvoor men zich moet wenden tot de rechtbank.
- Niet akkoord met een handhavingsmaatregel van afdeling kinderopvang.

Een andere veel voorkomende categorie niet ontvankelijke contacten kwam van ouders of voorzieningen die niet akkoord gingen met het gevoerde beleid rond kinderopvang of rond een andere kernopdracht van Kind en Gezin. Voor dergelijke contacten kan de Klachtendienst geen onderzoek voeren maar de dienst mag de betrokken beleidsafdeling wel wijzen op de 'ongewenste effecten' van het beleid dat zij voeren. Via een insteek van de beleidsafdeling kon de Klachtendienst vaak een toelichting geven over het gevoerde beleid, of doorverwijzen naar het Vlaams parlement.

Een veel voorkomende beleidsklacht had als onderwerp het inkomenstarief, meer bepaald het feit dat het tarief slechts na 1 jaar kan worden aangepast en dan nog enkel als het inkomen vermindert met minstens 50%.

**Voorbeeld:** Een baby is niet gelukkig in de kinderopvang, heeft een medische aandoening of de kinderopvang moet plots sluiten. Dan gebeurt het al eens dat een van de ouders beslist om zelf halftijds voor het kind te zorgen. Wanneer het inkomenstarief werd berekend vóór de start van de opvang, op moment dat beide ouders voltijds werkten zal het tarief niet worden aangepast. Ouders voelen zich niet gesteund in hun keuze om het welzijn van hun kind op de eerste plaats te zetten. De Klachtendienst pleit ervoor dat ouders worden geïnformeerd dat ze best wachten met het aanvragen van het inkomenstarief tot de effectieve start van de opvang. Ook is de vraag of de regelgeving kan heroverwogen worden.

Een andere vaak voorkomende beleidsklacht gaat over het feit dat het inkomenstarief niet automatisch wordt aangepast voor het oudste kindje wanneer er een broertje of zusje geboren wordt dat ook naar de opvang zal gaan.

**Voorbeeld:** Bij de geboorte van een tweede kindje vragen de ouders voor hun jongste spruit een inkomenstarief aan. Ze moeten er op dat moment zelf aan denken ook een nieuw tarief te vragen voor de oudere broer of zus. Ze kregen de info daarover naar aanleiding van de eerstgeborene en via de website. Maar veel ouders signaleren dat ze daar niet meer aan denken, dat de info hun ontgaat. Bovendien wijzen ze erop dat Kind en Gezin toch op de hoogte is van het feit dat hun eerstgeborene nog gebruik maakt van de kinderopvang. Ze vragen een automatische aanpassing van het IKT voor hun beide kinderen. Wie er te laat aan denkt een nieuw tarief te vragen voor de eerstgeborene, krijgt geen rechtzetting meer met terugwerkende kracht.

Samen bleken 66 contacten over het inkomenstarief niet ontvankelijk te zijn.

### **Ontvankelijke klachten over Kind en Gezin**

326 klachten over Kind en Gezin werden ontvankelijk bevonden.

#### *Behandeling stopzetten*

Voor 5 ontvankelijke klachten over Kind en Gezin werd de behandeling stopgezet, viel het voorwerp van de klacht weg. Vorig jaar bedroeg dit aantal 10.

#### *Conciliërende aanpak*

Voor het merendeel van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin heeft de Klachtendienst niet zelf de eindbevinding geformuleerd maar werd de eindbevinding overgelaten aan de leidinggevende van het beklagde team of aan de rol klachtenbehandeling. Dit aantal ligt in lijn met het aantal voor 2022.

#### *Eindbevinding geregistreerd door de Klachtendienst*

Voor 36 klachtendossiers over Kind en Gezin formuleerde de Klachtendienst zelf de eindbevinding. Drie vierde van deze klachten waren gegrond of deels gegrond.

## **3.2.2 Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?**

Het aantal contacten over de zorgtoeslagevaluatie is in 2023 hoger dan in 2022. De stijging is zichtbaar zowel bij de informatieve contacten over de zorgtoeslag als bij de ontvankelijke en de niet ontvankelijke klachten daarover.

De contacten over de overige dienstverlening door Kind en Gezin is gedaald. Hier speelt het effect van de crisis in de kinderopvang in 2022 waardoor er dat jaar uitzonderlijk veel contacten waren. In 2023 hield de Klachtendienst de lijn aan van de conciliërende klachtenmethodiek, waarbij we vanaf 2024 consequent een meer uitgebreide eindbevinding zullen opmaken.

## **3.2.3 Verbeteracties 2023**

### **3.2.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2023**

#### **Gerealiseerde verbeteracties Zorgtoeslag 2023**

Opgroeien realiseerde een grondige herwerking van de website Zorgtoeslag met als doel ervoor te zorgen dat klanten de regie in handen kunnen nemen van hun aanvraag zorgtoeslag: ze krijgen nu een duidelijk overzicht van in te dienen documenten en kunnen zelf de knop 'aanvraag indienen' gebruiken wanneer ze alle documenten hebben ingediend. Dit moet ervoor zorgen dat klachten over de digitale aanvraagprocedure verminderen.

In 2023 was het Actieplan Zorgtoeslag in volle uitvoering. Er was een achterstand in te halen van vele duizenden aanvragen, sommige van die aanvragen wachtten al meer dan 2 jaar op een evaluatie. Dit leidde tot klachten over de doorlooptijd. Naar het einde van 2023 was de achterstand weggewerkt. Veel van deze aanvragen waren administratieve verlengingen waarbij de meest recente beslissing gecontinueerd werd voorbij de einddatum. Dit is in het leven geroepen omdat het team Zorgtoeslagevaluatie er voorheen niet in slaagde tijdig alle aanvragen te verwerken. Sinds 1 september 2023 worden alle aanvragen met een maximale doorlooptijd van 3 maanden verwerkt (doorlooptijd begint nadat ouders alle documenten hebben ingediend). Dat zorgt ervoor dat we geen klachten meer verwachten rond 'lange doorlooptijd'.

### **Gerealiseerde verbeteracties Kinderopvang 2023**

De Vlaamse regering besliste in 2023 extra middelen vrij te maken voor de kinderopvang. Deze investeringen zijn goed nieuws voor vele organisatoren die aan betere financiële voorwaarden zullen kunnen werken en voor de grotere groep ouders die volgens hun financiële draagkracht zullen kunnen betalen. De uitrol van het verhogen van het aantal (gesubsidieerde) opvangplaatsen vergde en vergt nog steeds een grote inspanning van Opgroeien om dit op korte termijn mogelijk te maken. Er zijn middelen voorzien voor 2.000 nieuwe plaatsen met inkomenstarief en 3.000 nieuwe plaatsen met de basissubsidie. Daarnaast zijn er middelen voorzien om bijkomend meer dan 5.000 bestaande plaatsen te laten omschakelen naar de subsidie voor inkomenstarief. Er wordt ook extra ingezet op flexibele opvang.

In het najaar 2023 werd de kinderopvangzoeker verder uitgebreid waardoor ouders op een gemakkelijke manier online het inspectieverslag over een bepaalde voorziening kunnen raadplegen. Ook de wijze waarop Opgroeien de opvangvoorziening opvolgt, is raadpleegbaar.

### **3.2.3.2 Lopende verbeteracties in 2023**

#### **Lopende verbeteracties Zorgtoeslag 2023**

Doordat er een berg aanvragen verzet werd in 2023 (naast de continue instroom aan nieuwe aanvragen), werden enorm veel gezinnen over hun evaluatie en bijhorende beslissing geïnformeerd. Wanneer deze beslissing verschilde van een vorige beslissing op negatieve manier (zijnde minder punten), leidde dit tot klachten.

De communicatie rond de evaluatie werd herzien:

Ouders kunnen een samenvatting opvragen met duiding bij de evaluatie en duiding bij de inschaling van de punten. Acties worden ondernomen om deze samenvatting uniform en duidelijk leesbaar te maken voor alle ouders en te laten voldoen aan een aantal kwaliteitseisen (zoals bijvoorbeeld: gebruik geen afkortingen, motiveer waarom er een daling of stijging van punten is ,...).

#### **Lopende verbeteracties Kinderopvang 2023**

De dienst Klantenbeheer Kinderopvang focust nog meer op de wijze waarop de communicatie met de organisatoren, ouders en lokale besturen gebeurt: welke info kan op welk moment, op welke wijze aan de ouders worden bezorgd wanneer er een incident gebeurde in de opvang of wanneer er een tekort werd vastgesteld.

### **3.2.3.3 Geplande verbeteracties in 2024**

#### **Geplande verbeteracties Zorgtoeslag 2024**

We stellen vast dat het grootste deel van de klachten en klantcontacten gaat over het 'niet eens zijn' met het aantal punten. De huidige manier van werken en antwoorden is voor een deel van de ouders onvoldoende.

Er wordt onderzocht hoe de protocollen hierrond kunnen geformaliseerd worden. Momenteel is enkel de stap naar de arbeidsrechtbank mogelijk.

## Geplande verbeteracties Kinderopvang 2024

Opgroeien bouwt verder aan een omvattend toekomstplan voor de kinderopvang, samen met vertegenwoordigers van de sector, voorzieningen, ouders en experts.

Hiermee wil Opgroeien een duidelijk meerjarenplan opzetten voor de sector, waarbij we stapsgewijs bepalen welke hervormingen nodig zijn om de sector te versterken. Waar mogelijk zal Opgroeien op basis van tussentijdse conclusies al concrete stappen nemen. Een toekomstplan voor de kinderopvang kan je raadplegen op de website van Opgroeien.

In de toekomstwerf kinderopvang worden de grote lijnen uitgetekend met betrekking tot het inkomenstarief, dit kan vervolgens meegegeven worden als insteek in het regeerakkoord voor de volgende regering. Indien dit effectief opgenomen wordt in het regeerakkoord kan Opgroeien aan de slag om het systeem inkomenstarief aan te passen. Het doel is een systeem te ontwikkelen gebaseerd op automatische rechtentoekenning waarbij dezelfde gegevens worden gebruikt zoals deze nu worden gebruikt binnen het Groeipakket.

## 3.3 INTERNE TWEEDE LIJN

### 3.3.1 Globaal klachtenbeeld 2023

#### 3.3.1.1 Over de dienstverlening

Het merendeel van de contacten over een voorziening handelden over een concrete kinderopvangvoorziening of over het organiserend bestuur van een concrete opvangvoorziening.

Tabel 4 Aantal contacten\* over een voorziening naar het inhoudelijk domein

	Aantal contacten 2022	Aantal contacten 2023
Kinderopvangvoorziening of organisator kinderopvang	3.154	2.328
CB-arts	105	94
CB infrastructuur of vrijwilliger	39	30
Evaluerend arts zorgtoeslag	40	6
Andere voorziening (VK, CKG, adoptie, naam voorziening niet meegedeeld)	105	34
<b>Totaal</b>	<b>3.443</b>	<b>2.492</b>

\*Zowel meldingen (signaal, uiting van ongenoegen, klacht) als informatieve contacten, dossiers afgesloten binnen de periode 1 december – 30 november.

In 2022 bedroeg het aantal contacten over een kinderopvangvoorziening 3.154 waarvan 1.632 informatieve contacten. Veel ouders wilden weten of er over een bepaalde kinderopvangvoorziening klachten werden ingediend. Of ze wilden weten hoe de Klachtendienst staat tegenover een bepaalde handeling in de opvang, wat de richtlijnen van Opgroeien juist zijn, ... (waarbij ze niet altijd de naam van de voorziening wilden meedelen).

Dit aantal informatieve contacten was in 2022 uitzonderlijk hoog en had te maken met de crisis in de kinderopvang en de ernstige feiten die volop in de media werden besproken.

In 2023 liep het aantal informatieve contacten over kinderopvang terug naar 827, waarvan 654 vragen naar een klachtenoverzicht. Vanaf het najaar 2023 konden ouders namelijk via de online kinderopvangzoeker informatie verkrijgen over de bevindingen van Zorginspectie en over eventuele lopende (handhavings)maatregelen waardoor er minder informatieve contacten werden genoteerd.



### 3.3.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Bij een deel van de hierboven besproken contacten gaf de burger expliciet aan een klacht te willen indienen over een voorziening. Meer dan 1.000 klachten waren ontvankelijk.

Tabel 5 Aantal klachten\* over een voorziening naar het inhoudelijk domein en de ontvankelijkheid

	Niet ontvankelijke klacht	Ontvankelijke klacht
Kinderopvangvoorziening of organisator kinderopvang	268	905
CB-arts	1	84
CB infrastructuur of vrijwilliger	3	22
Evaluerend arts zorgtoeslag	0	4
Andere voorziening (VK, CKG, adoptie, ... )	6	13
<b>Totaal</b>	<b>278</b>	<b>1028</b>

\*Klachtendossier afgesloten binnen de periode 1 december 2022 – 30 november 2023. Voor informatieve contacten of signalen is de vraag naar de ontvankelijkheid niet van toepassing.

#### Niet ontvankelijke klachten over een voorziening

278 klachten over een voorziening waren niet ontvankelijk. Het merendeel daarvan, 268 klachten, betrof een kinderopvangvoorziening. De grootorde van dit aantal ligt in lijn met het cijfer van vorig jaar.

Een kleine helft van de niet ontvankelijke klachten (116 contacten) handelde over de factuur, een te betalen som, het naleven of opzeggen van het contract, zaken waarvoor de Klachtendienst niet kan tussenkomen. Opgroeien geeft dan het advies het gesprek aan te gaan, te proberen om er samen uit te geraken. Als dat niet lukt moet men de zaak via de Federale consumentenombudsdienst, via een justitiehuis of via de rechtbank aankaarten.

Andere redenen waarom de Klachtendienst een klacht over een voorziening niet ontvankelijk verklaarde, waren bijvoorbeeld:

- Klacht blijft te vaag, de burger kan geen belang aantonen.
- Klacht gaat over het beleid van de voorziening, bijvoorbeeld het inschrijvingsbeleid, of over iets waar Opgroeien geen zeggenschap over heeft.
- De aangehaalde feiten zijn meer dan 1 jaar oud en de klacht is niet meer relevant voor het welzijn van de kinderen.
- De burger diende eerder al klacht in over dezelfde feiten.
- De burger wil tegenover de Klachtendienst onbekend blijven en wil ook niet zeggen vanuit welke betrokkenheid hij/zij contact opneemt.

#### Ontvankelijke klachten over een voorziening

1.028 klachten over een voorziening waren ontvankelijk, 905 daarvan handelden over een kinderopvangvoorziening.

#### Behandeling stopzetten

Voor 122 ontvankelijke klachten over een voorziening werd de behandeling stopgezet, de klacht ingetrokken of viel het voorwerp van de klacht weg. In 2022 bedroeg dit aantal 192.

#### Conciliërende aanpak

Voor meer dan de helft van de ontvankelijke klachten over een voorziening heeft de Klachtendienst niet zelf de eindbevinding geformuleerd maar werd dat overgelaten aan de bevoegde dienst van Opgroeien, bijvoorbeeld aan de dienst Klantenbeheer Kinderopvang, aan de dienst CB-accounts of aan het organiserend bestuur van een consultatiebureau. Dit aantal is ongeveer even groot dan vorig jaar.

#### Eindbevinding over een voorziening geregistreerd door de Klachtendienst

De ontvankelijke klachten waarvoor de Klachtendienst zelf de eindbevinding noteerde waren in twee derde van de dossiers gegrond of deels gegrond.

### 3.3.2 Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Tijdens het eerste kwartaal van 2023 werden er nog heel wat klachtendossiers van 2022 afgesloten. Deze dossiers zijn in deze rapportage vervat.

Deze dossiers kenden omwille van de crisis in de kinderopvang in 2022 een langere doorlooptijd dan voorzien.

### 3.3.3 Verbeteracties 2023

#### 3.3.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2023

Het feit dat het aantal contacten over een kinderopvangvoorziening duidelijk is gedaald is mede de verdienste van de verbeteringen die de afdeling kinderopvang heeft doorgevoerd.

Klantenbeheer kinderopvang kon versterkt worden, zowel in aantal klantenbeheerders, als qua expertises die kunnen bijgeschakeld worden (bv pedagogische expertise), zodat de kinderopvangvoorzieningen nauwer kunnen opgevolgd worden. Interne procedures werden bijgestuurd en er werden verbeteringen aangebracht aan de IT-systemen.

#### 3.3.3.2 Lopende en geplande verbeteracties in 2023

Naar aanleiding van de adviezen van de Parlementaire onderzoekscommissie werd Opgroeien gevraagd om in te zetten op 1 centraal meldpunt voor alle meldingen. Dit kon gerealiseerd worden.

Opgroeipunt is vanaf 1 januari 2024 elke werkdag telefonisch bereikbaar tussen 8 en 20 uur op het nummer 078 170 000. Er is ook een online contactformulier beschikbaar ([opgroeien.be/opgroeipunt](https://opgroeien.be/opgroeipunt)).

Opgroeipunt is de **verbindende schakel en directe lijn** tussen ouders, kinderen, jongeren en Opgroeien voor zowel positieve als negatieve ervaringen.

Iedereen kan er terecht om een **vraag, verhaal of melding te delen** en dit zowel over Opgroeien zelf - zoals de dienstverlening van Kind en Gezin, Jeugdhulp, adoptie en zorgtoeslag - als over de organisaties die Opgroeien subsidieert en erkent, zoals kinderopvanglocaties, consultatiebureaus en jeugdhulpvoorzieningen.

In 2023 is achter de schermen hard gewerkt aan het samengaan van de Klachtendienst Kind en Gezin en JO-lijn van Jeugdhulp. Daarbij bouwen we voort op de jarenlange expertise die al is opgebouwd en de ervaringen van het voorbije jaar.

Er is extra ingezet op **drie pijlers**

- **Betrouwbaar:** elke melding wordt met de nodige vertrouwelijkheid behandeld.
- **Toegankelijk:** iedereen moet makkelijk en eventueel anoniem zijn ervaring kunnen delen, telefonisch en digitaal.
- **Feedback:** Opgroeien koppelt altijd terug aan de melder hoe de melding werd opgevolgd.

In de voorbije maanden zijn de termen meldingen, klachten, incidenten en gevaarsituaties ontzettend vaak benoemd en bediscuteerd. Het is belangrijk dat we in de toekomst begrippen consequent en eenvormig gebruiken om misverstanden te vermijden en dit bij voorkeur binnen een agentschapsbrede context.

## 4 AGENTSCHAP OPGROEIEN: JEUGDHULP

### 4.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN

#### 4.1.1 Globaal klachtenbeeld 2023

##### 4.1.1.1 *Situering Jeugdhulp en JO-lijn:*

JO-lijn is de informatie- en klachtenlijn van het agentschap Opgroeien 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.

##### **Over de dienstverlening:**

Vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie tracht JO-lijn vastgelopen hulpverleningstrajecten te deblokken. 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.

##### **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.

##### **Luisteren, adviseren**

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 en gericht adviseren. Dit maakt dat de melder terug opties ziet waarmee hij verder kan. Op deze manier is JO-lijn cliëntvriendelijk en laagdrempelig.

##### **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.

### 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 onderscheidt twee categorieën in zijn werking, geënt op de dubbele opdracht van JO-lijn:

#### Informatielijn en klachtenlijn.

JO-lijn heeft in het werkjaar 2023 in totaal 1314 contactnames gehad die als volgt kunnen verdeeld worden onder de informatie- en de klachtenlijn.

Tabel 1: Alle contacten die JO-lijn mocht behandelen, inclusief de telefonische contacten die via Front Office naar JO-lijn werden doorgestuurd.

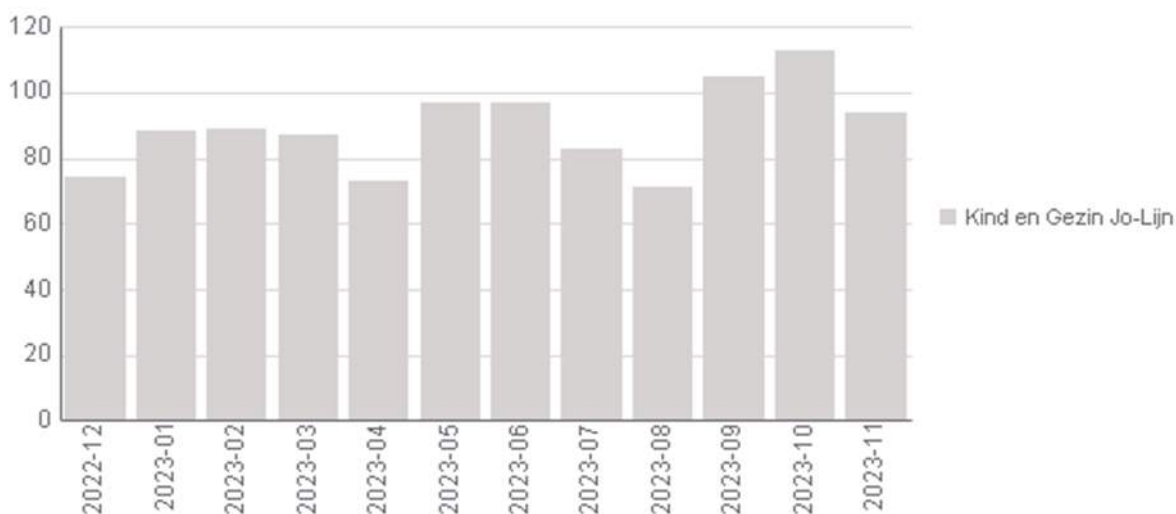
JO-lijn	2022	2023
Informatielijn JO-lijn	696	643
Klachtenlijn JO-lijn	468	671
<b>Totaal</b>	<b>1.164</b>	<b>1.314</b>

#### De informatielijn van JO-lijn

De informatielijn van het agentschap Opgroeien – Jeugdhulp behandelt zowel informatievragen over de werking en organisatie van Jeugdhulp, als vragen over dossiers binnen de hulpverlening. JO-lijn probeert door middel van zijn kennis van het terrein en/ of na het inwinnen van juridisch advies de melder op een actieve en aangepaste manier verder te helpen.

Sinds maart 2022 is de samenwerking met Front-Office van start gegaan.

Tabel 2: Aantal oproepen Front Office: dit gaat enkel over het aantal telefonische contacten die JO-lijn mocht ontvangen.



	2022	2023
Inkomende oproepen	1.391	1.843
Bereikbaarheid	82%	89,74%

Tendens:

Dankzij de samenwerking met de Front Office heeft JO-lijn een groter bereik.

#### **4.1.1.2 Over de klachtenbehandeling.**

##### **De klachtenlijn van JO-lijn**

De klachtenlijn beslaat enerzijds uit klachten en ongenoegens m.b.t. de werking van Jeugdhulp en de door haar ingerichte en georganiseerde dienstverlening en anderzijds uit 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.

JO-lijn tracht zoveel als mogelijk, en zoals het klachtendecreet ook als mogelijkheid voorziet, om de klachten verbindend af te handelen.

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.

JO-lijn hanteert verschillende klachtenbehandelingen:

##### **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.

##### **2. 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, deblokken of opnieuw op gang te brengen.

JO-lijn heeft meerdere contacten met de melder, verwijzer of hulpverlener om de klacht te onderzoeken en informatie op te vragen. JO-lijn doet dit ter verduidelijking van de hulpverleningssituatie, van de dossieropvolging en in een poging om het ongenoegen bespreekbaar te stellen.

##### **3. 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. Sinds 2022 worden klachten van jongeren die in een gemeenschapsinstelling verblijven niet meer standaard als formeel behandeld.

#### 4. **2e lijnklachten:**

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 voorziening werd gevolgd.

Afhankelijk van het antwoord op deze vraag kan JO-lijn verschillende stappen ondernemen. Hierbij wordt onderstaande volgorde gehanteerd:

1. Interne klachtenbehandeling door de voorziening.
2. Bijkomende vragen tot onderzoek door JO-lijn: In het geval er na het doorlopen van de interne klachtenprocedure nog vragen onbeantwoord blijven, kan JO-lijn hierover in gesprek treden met de voorziening. Oplossingsgericht te werk gaan is ook in deze de drijfveer van de actie van JO-lijn. In dialoog met melder en voorziening wordt nagegaan waar desgevallend nog (meer) herstel mogelijk is, waar nog ruimte is voor (meer) samenwerking.
3. 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.

#### 5. **Klachten verontrusting:**

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, 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 een voorziening of pleegzorg betrokken is wordt er tevens contact genomen met de dienst voorzieningenbeleid Opgroeien.

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 2023 ziet de opdeling van de klachtenbehandeling er als volgt uit:

Tabel 3:

<b>JO-lijn Klachtenlijn</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Oriënterende	301	428
Verbindende	177	199
Formele klachtenbehandeling	20	29
Klachten over private voorzieningen	72	56
Interne tweedelijnsklachten	11	7
<b>Totaal klachtenlijn</b>	<b>581</b>	<b>725</b>

*Opgelet: het totaal klachtenlijn ligt hoger dan het totaal aantal klachten tabel 1. Hier maken we een onderscheid tussen de verschillende stappen die we in 1 klachten zetten.*

*Zo kan men vanuit een oriënterende overstappen naar een verbindende behandeling.*

*Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2023 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.*

JO-lijn heeft hier geen zicht op wegens geen specifieke registratie omtrent dit thema.

Tendens:

We stellen een stijging van de oriënterende klachten vast. Dit heeft enerzijds te maken met de manier waarop de meldingen werden geregistreerd. Melders die we niet direct konden bereiken omdat zij bij het terug contacteren onbereikbaar waren, werden in eerste instantie geregistreerd als oriënterende klacht. Naar de toekomst toe zullen dit soort contacteren anders gecategoriseerd worden. Anderzijds kreeg JO-lijn meer oproepen die niet agentschapsgebonden waren. Vandaar het verhoogde aantal doorverwijzingen die geregistreerd werden als oriënterende klacht.

We stellen ook een daling vast bij de klachten betreffende de voorzieningen. Dit gaat dan over de voorzieningen die leefgroep werking aanbieden. Hier hebben we dit jaar ingezet op sneller doorverwijzen naar de interne klachtenprocedure van de voorziening zelf.

#### **4.1.2 Klachtenbeeld 2023: 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 2023:

- **Positie van OCJ**

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 de 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 van zodra er een breuk ontstaat hebben ouders vaak het gevoel dat OCJ een machtspositie inneemt waar ze als ouder geen weerwoord meer op hebben.

- **Communicatie blijft spanningsveld geven.**

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 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 de melder dit verwacht en ook niet op de frequentie dat de melder verwacht.

Hierbij moet de kanttekening worden gemaakt dat gezien de caseload per consulent, men niet steeds aan de verwachtingen kan 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 een 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.

- **Kwalitatieve dienstverlening**

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 caseonderzoek vaak worden overschreden.

Door tijdsdruk komt ook de bereikbaarheid van een consulent voor zijn cliënten onder druk te staan.

- **Contactverbod**

Dit jaar kreeg JO-lijn verschillende klachten binnen over een contactverbod opgelegd door de Jeugdrechter. Het contactverbod heeft vaak een lange duurtijd. Soms meer dan een jaar of zelfs nog langer. Ouders hebben het gevoel dat ze ook niet gehoord worden hierin, noch door consulent noch door Jeugdrechter. Een contactverbod met kinderen is emotioneel heel moeilijk voor ouders. De verwachtingen om het contactverbod op te heffen zijn soms ook heel ruim geformuleerd en voor interpretatie vatbaar.



Vanuit JO-lijn proberen we een signaal te geven om stil te staan bij de termijn van een contactverbod alsook de voorwaarden die eraan gekoppeld worden.

- **Stem van de minderjarige**

JO-lijn stelt vast dat de stem van de minderjarige onvoldoende aan bod komt binnen een hulpverleningsproces. Vaak worden kinderen en jongeren niet gehoord. De redenen hiervoor zijn vaak tijdsgebrek, leeftijd, andere hulpverlening die het gesprek met de jongere aangaat. Opgroeien zet sterk in op Signs of Safety, waarbij er verschillende methodieken worden aangeboden om net wel in gesprek te gaan met jongeren.

#### **4.1.3 Verbeteracties 2023**

##### **4.1.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2023**

We merken op dat er beduidend minder klachten waren dit jaar omtrent de procedure rond het engagementsgesprek vanuit een OCJ.

In 2022 deed JO-lijn een virtuele rondgang langs de diensten OCJ en SDJ over gans Vlaanderen. Het doel van deze rondgang was om enerzijds de werking van JO-lijn kenbaar te maken en anderzijds om de dialoog aan te gaan met de diensten over de klachtenbeelden die JO-lijn mocht capteren.

Dankzij de rondgang in 2022 is hier meer bewustwording rond bij de diensten.

In 2023 zijn er beduidend minder klachten betreffende dossierinzage op OCJ en SDJ. Ook hier lijken diensten de procedures beter onder de knie te hebben.

## **4.2 INTERNE TWEEDE LIJN**

### **4.2.1 Globaal klachtenbeeld 2023**

#### **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.

#### **4.2.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten**

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 2<sup>e</sup> lijn klacht handelt over de dienstverlening van een private voorziening en JO-lijn betreft Zorginspectie (van het Departement Zorg) 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.

## 4.2.2 Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

### 4.2.2.1 Voorzieningen BJB

- **De interne klachtenprocedure**

Zoals eerder beschreven, verwijst JO-lijn ouders in eerste instantie door naar de interne klachtenprocedure van een voorziening. We stellen hierbij vast dat het niet bij elke voorziening even duidelijk is wat de procedure van deze interne klachtenprocedure is.

Vaak staat deze niet duidelijk omschreven op de website, of krijgen melders bij begeleiding geen duidelijk antwoord.

Het valt ook op dat bij ongenoegens, de voorziening vaak niet zelf de reflex heeft om de interne klachtenprocedure op te starten. Ouders moeten dit zelf expliciet aangeven.

- **Communicatie**

Vanuit JO-lijn merken we dat communicatie met ouders soms moeilijk verloopt. Ouders voelen zich vaak niet voldoende betrokken in het traject dat de voorziening loopt met de jongere.

- **Bezoekregeling en contact tussen ouders en hun kind**

Ouders ervaren soms dat de voorziening een bezoekregeling opstelt zonder na te gaan of deze haalbaar is voor ouders, waardoor bezoeken soms niet kunnen doorgaan of op de lange baan worden geschoven.

Opvallend is dat ouders soms voor heel lange tijd in eenzelfde bezoekregeling zitten zonder dat deze geëvalueerd wordt, zonder oog op perspectief tot uitbreiding. Van een terugkeer naar huis is dan in deze situaties zeker nog geen sprake.

De werkingsprincipes schrijven nochtans duidelijk voor dat er in eerste instantie steeds moet gewerkt worden naar een terugkeer naar huis. Vandaar dat er 6-maandelijks een evaluatie van het hulpverleningstraject moet plaatsvinden.

### 4.2.2.2 Pleegzorg

- **Vraag tot nieuwe pleegzorgbegeleider**

JO-lijn stelt vast dat meer en meer melders de vraag stellen tot een nieuwe pleegzorgbegeleider maar dat op deze vraag weinig wordt ingegaan.

- **Interne klachtenprocedure**

JO-lijn constateert dat ongenoegens vaak worden besproken met pleegzorgbegeleiding,

Dit jaar was er een daling van de klachten omtrent de interne klachtenprocedure.

Vanuit Pleegzorg vernemen we dat er meer bewustwording is omtrent de klachtenprocedures.

Vanuit Opgroeien wordt de vraag gesteld aan alle Pleegzorgdiensten om een uniform klachtenbeleid uit te werken.

#### **4.2.2.3 VK**

In 2023 kwam er naar aanleiding van een artikel in de media veel aandacht omtrent de werking van de VK's in Vlaanderen. Dit heeft ervoor gezorgd dat er een aantal nieuwe klachten werden geformuleerd bij Opgroeien.

- **Doorverwijzing parket.**

De procedure voor doorverwijzing parket is voor melders onduidelijk.

Waar een engagementsgesprek een laatste mogelijkheid tot samenwerking kan zijn, stellen we vast dat er weinig sprake is van dialoog. De beslissing tot doorverwijzing naar parket is vaak reeds gemaakt.

De procedures rond het engagementsgesprek worden niet steeds uitgevoerd en de communicatie hierover naar melders toe is niet transparant.

- **Communicatie en informatie**

JO-lijn constateert dat bij melders, die in dialoog wensen te gaan over het hulpverleningstraject en hierbij ook een eigen visie willen inbrengen, door het VK worden gezien als partij die druk legt op het hulpverleningstraject. Vaak is dit een signaal voor het VK dat de samenwerking niet meer mogelijk is en het dossier aangemeld moet worden bij parket.

Ook de stap naar een klachtenlijn wordt door het VK vaak ervaren als moeilijke samenwerking wat kan leiden tot een doorverwijzing.

Melders geven aan dat zij geen zicht hebben op het hulpverleningsproces, de verwachtingen waar zij aan moeten voldoen of welk perspectief er nog gesteld wordt.

Het VK heeft 2-deelwerkingen. Een vrijwillige werking en een gemandateerd mandaat.

Voor melders is het vaak onduidelijk in welke werking hun traject loopt.

- **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 tot dossierinzage.

Redenen tot dossierinzage zijn vaak de moeilijke samenwerking met het VK en een nood aan duidelijkheid betreffende het hulpverleningstraject.

- **Hoog conflictueus ouderschap**

Ouders hebben het gevoel van partijdigheid. Zorgen die een ouder inbrengt worden niet opgenomen. Vaak wordt dit gezien als laster van de ouder ten aanzien van de andere ouder binnen de context van een hoog conflictueus ouderschap.

Hierbij doet men vaak tekort aan het kind door het verhaal van het kind niet genoeg te verdiepen en zich als hulpverlener te laten leiden door de dynamieken tussen ouders.

### 4.2.3 Verbeteracties 2023

#### 4.2.3.1 Gerealiseerde verbeteracties 2023

In 2023 hebben we volop ingezet op de voorbereidingen van de opstart Opgroeipunt.

We hebben onze procedures afgestemd met de afdeling voorzieningenbeleid, waarbij we het 4-ogenprincipe maximaal zullen bewaken. Het perspectief van de melder en de voorziening wordt hierin meegenomen. We hebben volop ingezet op een nieuw registratiesysteem dat van start gaat in 2024.

Dit nieuwe systeem zal o.m. eenduidige rapportering toelaten.

#### 4.2.3.2 Geplande verbeteracties in 2024

Tot nu konden jongeren, ouders en anderen terecht bij JO-lijn voor informatie of advies en met klachten over jeugdhulp. Maar vanaf januari neemt Opgroeipunt die rol over als telefonisch en online meldpunt van Opgroeien.

Naar aanleiding van de adviezen van de Parlementaire onderzoekscommissie werd Opgroeien gevraagd om in te zetten op 1 centraal meldpunt voor alle meldingen.

Opgroeipunt is de verbindende schakel en directe lijn tussen ouders, kinderen, jongeren en Opgroeien voor zowel positieve als negatieve ervaringen.

Iedereen kan er terecht om een vraag, verhaal of melding te delen en dit zowel over Opgroeien zelf - zoals de dienstverlening van Kind en Gezin, Jeugdhulp, adoptie en zorgtoeslag - als over de organisaties die Opgroeien subsidieert en erkent, zoals kinderopvanglocaties, consultatiebureaus en jeugdhulpvoorzieningen.

Opgroeipunt zal elke werkdag tussen 8 en 20 uur telefonisch bereikbaar zijn op het nummer 078 170 000. Er is ook een online contactformulier ([opgroeien.be/opgroeipunt](https://opgroeien.be/opgroeipunt)).

De voorbije maanden is achter de schermen hard gewerkt aan een samengaan van de klachtendienst Kind en Gezin en JO-lijn van Jeugdhulp. Daarbij bouwen we voort op de jarenlange expertise die al is opgebouwd en de ervaringen van het voorbije jaar.

Er is extra ingezet op drie pijlers

- Betrouwbaar: elke melding wordt strikt vertrouwelijk behandeld.
- Toegankelijk: iedereen moet makkelijk en eventueel anoniem zijn ervaring kunnen delen, telefonisch en digitaal.
- Feedback: Opgroeien koppelt altijd terug aan de melder hoe de melding werd opgevolgd.

Het nieuwe meldpunt kan een belangrijke factor zijn in het herstellen van het vertrouwen tussen Opgroeien en de burger. Het niet voldoende capteren van 'meldingen' en onduidelijkheid van de afhandeling van meldingen was namelijk een belangrijk aandachtspunt in de crisis rond kinderopvang.

We streven bovendien naar maximale gegevensuitwisseling in onze systemen en zorgen voor transparantie die duidelijk aangeeft uit welk systeem welke data komen. We koppelen sneller en gericht terug over meldingen aan de indiener van een meldingen. We beperken ons niet tot de aanpak van meldingen over voorzieningen die Opgroeien erkent, subsidieert en controleert maar de aanpak is uitgewerkt voor de aanpak van meldingen van al de andere sectoren binnen Opgroeien.

# 5 AGENTSCHAP VAPH

## 5.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN

### 5.1.1 Globaal klachtenbeeld 2023

#### 5.1.1.1 Over de dienstverlening

Verzoekers kunnen bij het VAPH terecht met klacht over de handeling van het VAPH of het uitblijven daarvan, de concrete toepassing van de regelgeving en over de werking. Sinds november 2023 maakt het klachtenteam deel uit van het team organisatieontwikkeling van het VAPH.

#### 5.1.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

We ontvingen in 2023 83 eerstelijnsklachten. In tegenstelling tot het voorgaande jaar hebben de meeste klachten in 2023 betrekking op de inschrijving en een aanvraag bij het VAPH voor individuele materiële bijstand en persoonsvolgende budgetten en op de persoonsvolgende financiering (PVF). Onder inschrijvingen en aanvragen verstaan we onder meer klachten over het gratis abonnement van De Lijn voor personen met een handicap en de European Disability Card (EDC), en ook klachten over de behandeling van een aanvraag bij het VAPH of door een commissie van het VAPH.

Van deze eerstelijnsklachten waren er 52 ontvankelijk en 31 niet-ontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten waren 23 gegrond. Voor het merendeel van deze klachten werd minstens een gedeeltelijke oplossing geboden. Deze oplossing wordt steeds geboden in onderling overleg tussen de klachtenbehandelaar en de betrokken diensten of de directie van het VAPH. Op die manier vergroot de gedragenheid van de klachtenbehandeling bij het agentschap.

Verder heeft het VAPH 9 klachten doorverwezen naar diensten of instanties buiten het beleidsdomein (o.a. naar FOD Sociale Zekerheid en de FOD 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.

Naast klachten ontving het VAPH 18 meldingen over eerstelijns thema's over diverse onderwerpen zoals bijvoorbeeld melding misbruik PVB of hulpmiddelen, melding leverancier, telefonische bereikbaarheid. Deze meldingen worden aan de bevoegde interne diensten bezorgd, zodat zij hun dienstverlening desgevallend kunnen bijsturen. Ook voor de meldingen bekijken we steeds intern welke initiatieven we als agentschap kunnen nemen om hieraan tegemoet te komen.

Binnen de eerstelijns klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2023 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

### 5.1.2 Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

- **De leeftijdsgrens van 65 jaar**

Om in aanmerking te komen voor een inschrijving en tussenkomsten bij het VAPH moet er aan bepaalde voorwaarden worden voldaan. Een van deze voorwaarden is jonger zijn dan 65 jaar op het moment van de eerste aanvraag bij het agentschap.

Het VAPH ontving dit jaar een aantal klachten van personen die deze leeftijdsgrens willen aanklagen. Vaak is men teleurgesteld dat het VAPH een leeftijdsgrens hanteert, waardoor men niet meer bij het VAPH kan

aankloppen voor tussenkomsten. Deze leeftijdsgrens van 65 jaar wordt als oneerlijk of discriminerend ervaren.

Het VAPH is zich ervan bewust dat mensen ook na hun 65ste een handicap kunnen verwerven en hierdoor nood kunnen hebben aan extra ondersteuning.

De leeftijdsgrens van 65 jaar is ingegeven vanuit de residuaire bevoegdheid van het VAPH. Het VAPH moet rekening houden met het feit dat er vanuit andere regelgeving specifieke bijstandsvormen voor personen boven de 65 jaar worden aangeboden. De zorg voor personen die na 65 jaar een handicap verwerven, is toegewezen aan het ouderenzorgbeleid. Alle 65-plussers, ook zij die geen tijdige aanvraag bij het VAPH hebben ingediend, hebben recht op toegang tot ouderenzorg.

De leeftijdsgrens van 65 jaar die het VAPH aan de inschrijfbaarheid stelt, is niet in strijd met het grondwettelijk gelijkheids- en niet-discriminatiebeginsel. Dat is bevestigd door een arrest van het Arbitragehof.

- **Het gratis abonnement van De Lijn en de European Disability Card (EDC)**

Het VAPH behandelde dit jaar verschillende klachten over het gratis abonnement van de Lijn en de Europese handicapkaart (EDC).

*Het gratis abonnement van De Lijn*

Personen met een handicap krijgen een gratis abonnement van De Lijn als zij aan een aantal voorwaarden voldoen. Ook een inschrijving en erkenning als een persoon met een handicap bij het VAPH geeft recht op zo een gratis abonnement van De Lijn.

Personen met een handicap worden nog te vaak onterecht doorverwezen. Zo worden mensen doorverwezen naar het VAPH als ze aangeven dat ze geen gratis abonnement van De Lijn hebben ontvangen.

In het merendeel van de onderzochte klachten is de persoon niet gekend bij het VAPH of heeft het VAPH geen gegevens ontvangen van de Integrale Toegangspoort (ITP) van het Agentschap Opgroeien.

Het VAPH kan de verzoeker vaak niet verder helpen en moet hem of haar doorverwijzen of opnieuw verwijzen naar de bevoegde dienst of instantie voor verder onderzoek of informatie over hun dienstverlening.

Het VAPH kan immers enkel informeren over de eigen dienstverlening en nagaan of de persoon gekend is bij het VAPH en of de gegevens aan De Lijn werden bezorgd. Daarnaast is het niet mogelijk om enkel en alleen voor een gratis abonnement van De Lijn een aanvraag in te dienen bij het VAPH.

Dit alles leidt vaak tot frustratie bij de klant, die dan het gevoel krijgt van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

*De European Disability Card*

Ook voor de EDC-kaart wordt er nog zeer frequent naar het VAPH verwezen wanneer men geen EDC-kaart ontvangt. De voorwaarden om in aanmerking te komen voor een EDC-kaart worden niet door het VAPH bepaald. Men kan voor deze kaart ook geen aanvraag indienen bij het VAPH. Het VAPH voorziet enkel in de mogelijkheid de kaart aan te vragen via het E-loket mijnvaph.be.

Ook voor minderjarigen die door de integrale toegangspoort van het agentschap Opgroeien erkend worden als een persoon met een handicap, of kinderen die over een zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte beschikken, kunnen de EDC-kaart aanvragen via het digitaal loket mijnvaph.be.

Het gaat hier echter enkel om een administratieve handeling op basis van afspraken tussen verschillende diensten.

Het VAPH kan ook hier enkel nagaan of persoon gekend is bij het VAPH en of de gegevens werden overgemaakt. Het VAPH kan niet nagaan of de persoon in aanmerking komt voor een EDC-kaart naar aanleiding van een erkenning of tussenkomst van andere overheidsdiensten.

De werkwijze werd aangepast. Vanaf 1 januari 2024 ontvangt een persoon met een handicap automatisch de EDC-kaart, zodra hij erkend is als persoon met een handicap.

- **De behandeling van het dossier door de heroverwegingscommissie van het VAPH**

In 2023 ontvingen we een aantal klachten over de behandeling van een dossier door de heroverwegingscommissie (HOC) van het VAPH. Het VAPH ontvangt jaarlijks een aantal klachten over de beslissing van het VAPH na heroverweging. In tegenstelling tot de vorige jaren - waar de klachten hoofdzakelijk betrekking hadden op de beslissing - ontving het VAPH dit jaar verschillende klachten over de handelwijze van de leden tijdens de bespreking.

De klachten hebben meestal betrekking op een aanvraag voor een persoonsvolgend budget waarbij de verzoeker niet akkoord kan gaan met de toegekende prioriteitengroep en het gevoel heeft dat er onvoldoende rekening werd gehouden met hun situatie.

De bespreking van het dossier en het hoorrecht is bedoeld om de persoon met een handicap en zijn netwerk de mogelijkheid te bieden om extra informatie over hun situatie onder de aandacht te brengen aan de leden van de HOC en bepaalde elementen in hun dossier te belichten. Voor de leden van de HOC geeft dit de mogelijkheid om verduidelijking te vragen mochten zij, na het lezen van het dossier, nog vragen hebben.

Uit het onderzoek van de klachten m.b.t. HOC bleek dat het vaak ging om een miscommunicatie tussen de aanwezige personen en de leden van de heroverwegingscommissie, waarbij beide partijen elkaar niet altijd even goed begrepen. Daarnaast stellen we vast dat de klant soms andere verwachtingen heeft van het gesprek en teleurgesteld is.

Deze klachten bevatten een waardevol signaal voor ons agentschap. We ondernamen acties naar aanleiding van de klachten. De verzoeker werd bevraagd over de klacht, om aan de hand van de verzamelde bijkomende informatie gericht aan de slag te gaan.

Aan de leden van de heroverwegingscommissie wordt geduid waarom het gesprek als negatief ervaren werd. Dat biedt hen de mogelijkheid zich meer bewust te worden van de mogelijke impact van sommige aspecten van hun communicatie.

Het VAPH ging ook in gesprek met een verzoeker om de rol en de taken van HOC te duiden, zodat de verwachting van haar cliënten kan bijgesteld worden en zij zich goed kan voorbereiden op het gesprek.

- **De toegankelijkheid van word-formulieren voor blinden en slechtzienden**

Een verzoeker klaagde bij de aanvraag voor hernieuwing van een hulpmiddel via het e-loket aan dat de word-formulieren voor hem, als slechtziende, niet toegankelijk zijn. De verzoeker meent dat het VAPH niet handelt conform de toegankelijkheidsvereisten en verwacht dat het VAPH alle word-formulieren omzet naar webformulieren, zodat deze o.a. door blinden en slechtzienden zelfstandig ingevuld en ondertekend kunnen worden.



Sinds 26 oktober 2016 is er een Europese richtlijn inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties, zodat die websites en mobiele apps toegankelijker worden voor gebruikers, in het bijzonder voor personen met een beperking.

De richtlijn legt op dat de lidstaten ervoor zorgen dat overheidsinstanties de noodzakelijke maatregelen nemen om hun websites en mobiele apps toegankelijker te maken door ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust te maken. Vlaanderen zette deze richtlijn om via het bestuursdecreet van 7 december 2018.

Het bestuursdecreet voorziet hierop ook uitzonderingen. Zo kan een overheidsinstantie beslissen dat het een onevenredige last is om bepaalde delen van een website of mobiele app toegankelijk te maken, conform de voorschriften en richtlijnen.

Alle word-formulieren omzetten naar webformulieren brengt voor het VAPH een onevenredige werklast met zich mee. De uitzonderingsmaatregel is toepasbaar. Daarnaast kiest het VAPH ervoor om naar een fundamentele oplossing op langere termijn te zoeken.

Vanuit onze waarde als klantgerichte organisatie voorzien we op korte termijn wel tijdelijke oplossingen voor de gesignaleerde problemen. We zoeken als organisatie steeds naar verbetermogelijkheden. Voor deze alternatieven werd alvast een plan van aanpak uitgewerkt. Het VAPH paste ook de toegankelijkheidsverklaring op de website aan.

### 5.1.3 Verbeteracties 2023

#### 5.1.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2023

- **Nieuw registratiesysteem voor klachten**

Intern hebben we het voorbije jaar sterk geïnvesteerd in klachtenmanagement. Er werd een volledig nieuw systeem ontwikkeld binnen het e-loket voor een volledig registratie van en gerichte geautomatiseerde rapportering over zowel eerstelijns- als tweedelijnsklachten. Sinds november 2023 gebruikt het klachtenteam dit systeem voor de behandeling. Het systeem stelt ons in staat om een organisatiebreed rapport te maken van alle behandelde klachten.

- **Aanpassing van de website**

Het VAPH biedt de mogelijkheid aan cliënten om langs te komen op een kantoor naar keuze op voorwaarde dat men eerst een afspraak maakt. De toelichting op de website gaf enkel aan dat een afspraak telefonisch kon gemaakt worden. Die boodschap werd aangepast om duidelijk te maken dat een afspraak ook schriftelijk gemaakt kan worden.

#### 5.1.3.2 Lopende verbeteracties in 2023

- **Interne kennisdeling behandeling van klachten en meldingen binnen het VAPH**

Deze kennisdeling is van belang voor een effectieve en gestroomlijnde aanpak van meldingen en klachten binnen onze organisatie. Die kennisdeling gebeurde door middel van een webinar waarin de begrippen klacht en melding voor alle medewerkers verduidelijkt werden en waarin praktische tips en aandachtspunten over hoe met de beide moet worden omgegaan, werden meegegeven.

#### 5.1.3.3 Geplande verbeteracties in 2024

Het VAPH zal in 2024 verder inzetten op informatieverbreiding binnen de organisatie en evaluatie van de gemaakte afspraken zodat deze tijdig kunnen worden bijgestuurd. Informatie rond klachten en meldingen wordt organisatiebreed ter beschikking gesteld via diverse kanalen.



Ook in 2024 zal het VAPH inzetten op het optimaliseren van het registratiesysteem voor klachten. Daarnaast wordt er gewerkt aan een andere manier van rapportering zodat er sneller en vlotter gegevens verzameld kunnen worden.

## 5.2 INTERNE TWEEDE LIJN

### 5.2.1 Globaal klachtenbeeld 2023

#### 5.2.1.1 *Over de dienstverlening*

De interne tweedelijnsklachten 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 gedrag 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.

#### 5.2.1.2 *Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten*

Er werden 33 interne tweedelijnsklachten behandeld in 2023, waarvan 19 ontvankelijke en 14 niet-ontvankelijke klachten. Het VAPH kon dit jaar de langlopende complexe klachten over één welbepaalde zorgaanbieder afsluiten. Dit zorgt echter voor een vertekend beeld bij de behandeltermijn van tweedelijns klachten.

Het VAPH ontving ook 13 meldingen en signalen over voorzieningen die door het VAPH vergund of erkend worden.

Het VAPH heeft 30 verzoekers doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de betrokken vergunde zorgaanbieder, bijstandsorganisatie of multidisciplinair team.

Binnen de interne tweedelijns klachtenbehandeling van het agentschap werd in het werkjaar 2023 1 klacht rond grensoverschrijdend gedrag (GOG) behandeld. Daarnaast ontving het vaph een aantal vragen en meldingen rond dit thema.

Het VAPH heeft in 2023 geen gender- of discriminatieklachten behandeld.

## 5.2.2 Klachtenbeeld 2023: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

- **Interne klachtenprocedure bij een vergunde zorgaanbieder**

Vooraleer het VAPH een klacht over een vergunde zorgaanbieder kan onderzoeken, moet de gebruiker eerst de klachtenprocedure bij de voorziening doorlopen hebben. Deze procedure voorziet in de mogelijkheid om in dialoog met de zorgaanbieder een oplossing te zoeken voor de aangekaarte klachten.

Hoewel deze procedure verplicht is, kan het VAPH beslissen de procedure over te slaan. Opvallend is dat het VAPH dit jaar vaker heeft beslist om de interne klachtenprocedure over te slaan en Zorginspectie te vragen om een onderzoek in te stellen. Het ging hier steeds om situaties waarbij het VAPH meende dat onderzoek door Zorginspectie aangewezen was. Zo wil het VAPH sneller kunnen ingrijpen wanneer de situatie dit vereist en houdt zij de vinger aan de pols.

- **Infovragen**

Net als de voorbije jaren, werd de klachtendienst ook dit jaar vaak gecontacteerd met louter een vraag naar informatie. 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.

## 5.2.3 Verbeteracties 2023

### 5.2.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2023

Intern hebben we het voorbije jaar sterk geïnvesteerd in klachtenmanagement. Er werd een volledig nieuw systeem ontwikkeld binnen het e-loket voor een volledig registratie van en gerichte geautomatiseerde rapportering over zowel eerstelijns- als tweedelijnsklachten. Sinds november 2023 gebruikt het klachtenteam dit systeem voor de behandeling. Het systeem stelt ons in staat om een organisatiebreed rapport te maken van alle behandelde klachten.

### 5.2.3.2 Lopende verbeteracties in 2023

- **Herziening klachtenprocedure bij een vergunde zorgaanbieder**

Binnen het VAPH zijn er initiatieven lopende om te bekijken hoe de interne klachtenprocedure bij de zorgaanbieders transparanter en toegankelijker kan worden gemaakt.

- **Werkgroep stroomlijning tweedelijnsklachten**

Het VAPH neemt deel aan de werkgroep stroomlijning tweedelijnsklachten dat van start ging eind december. De opdracht van de werkgroep is om een projectvoorstel voor te breiden om de behandeling van tweedelijnsklachten binnen het beleidsdomein te stroomlijnen.

- **Interne kennisdeling behandeling van klachten en meldingen binnen het VAPH**

Deze kennisdeling is van belang voor een effectieve en gestroomlijnde aanpak van meldingen en klachten binnen onze organisatie. Die kennisdeling gebeurde door middel van een webinar waarin de begrippen klacht en melding verduidelijkt werden en waarin praktische tips en aandachtspunten over hoe met de beide moet worden omgegaan, werden meegegeven (zie hiervoor).

### 5.2.3.3 Geplande verbeteracties in 2024

- **Interne kennisdeling behandeling van klachten en meldingen binnen het VAPH**

Het VAPH zal in 2024 verder inzetten op informatieverspreiding binnen de organisatie en evaluatie van de gemaakte afspraken zodat deze tijdig kunnen worden bijgestuurd.



## 6 AGENTSCHAP VUTG

### 6.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN

#### 6.1.1 Globaal klachtenbeeld 2023

##### 6.1.1.1 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.

Het Team klachten en bemiddeling van het Vlaams Agentschap voor de uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid (VUTG), behandelt de klachten over de activiteiten en werking van de 5 uitbetalers (1 publieke uitbetaler en 4 private uitbetalers). Het Team klachten en bemiddeling behandelt de eerstelijnsklachten over de werking en activiteiten van de publieke uitbetaler, FONS, en over de werking van het VUTG.

De klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes worden behandeld door de klachtendienst van Opgroeien, het agentschap verantwoordelijk voor de regie over het Groeipakket.

##### 6.1.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

De burger kan bij Team klachten en bemiddeling van het VUTG terecht hetzij telefonisch (van 8u30 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u30), hetzij per brief, hetzij elektronisch via e-mail ([info@groeipakket.be](mailto:info@groeipakket.be)) of via het klachtenformulier op de website [www.groeipakket.be/nl/klacht](http://www.groeipakket.be/nl/klacht).

Het 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.*

#### 6.1.2 Klachtenbeeld 2023: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het Groeipakketdecreet en instructies moeten door alle uitbetalers worden toegepast. Daarnaast werken alle uitbetalers met dezelfde Groeipakketapplicatie om aan de begunstigde te betalen.

De onderwerpen die hieronder aan bod kwamen, werden zowel in klachten gericht tegen FONS vastgesteld als in klachten die gericht waren tegen andere uitbetalers. Zij worden hieronder ook voor alle uitbetalers benoemd.

### **6.1.2.1 Vonnissen**

Bij klachten blijkt regelmatig dat begunstigen over een vonnis beschikken dat een impact heeft op de betaling van het Groeipakket, maar dat de uitbetaler dit niet kan toepassen omdat deze het nog niet ontvangen heeft. Als de betrokkene het vonnis dan doorstuurt, dan wordt de daarin genomen beslissing niet retroactief toegepast. Dit mechanisme wordt regelgevend bepaald in art. 16 BVR Begunstigen. Begunstigen vinden het moeilijk te begrijpen dat de datum wanneer de uitbetaler het vonnis ontvangt bepalend is en niet de datum die op het vonnis staat.

### **6.1.2.2 Schooltoeslag**

Het Team Klachten en Bemiddeling ontving meerdere klachten rond de terugvordering van de schooltoeslag na de controle van de pedagogische voorwaarden.

- Zo wordt door de uitbetaler nagekeken of een leerling op het ijkpunt van 30 juni nog in een onderwijsinstelling was ingeschreven. Als dat niet zo is, dan wordt de volledige schooltoeslag voor dat schooljaar teruggevorderd. Er wordt geen schooltoeslag toegekend voor de maanden waar de leerling wel was ingeschreven. Mensen ervaren het als oneerlijk dat de schooltoeslag niet proportioneel wordt teruggevorderd.
- Daarnaast moet een leerling voldoende aanwezig zijn om het recht op een schooltoeslag te kunnen behouden. Gezinnen kaarten bij de klachtendienst aan dat hun kind niet zoveel halve dagen ongewettigd afwezig was als de uitbetaler aangeeft en wensen hun dossier op basis daarvan aangepast te zien. De controle op de afwezigheden gebeurt door het departement Onderwijs. Als gezinnen bij hun uitbetaler met bewijzen aannemelijk kunnen maken dat er weldegelijk voldoende naar school is geweest, dan signaleren uitbetalers dat aan KRING (Kruispunt Informatiestromen Groeipakket). KRING ondervraagt dan het departement Onderwijs. Als blijkt dat de informatie dan verbeterd wordt, dan kan de uitbetaler op basis daarvan het dossier aanpassen.

### **6.1.2.3 Startbedrag**

We ontvingen twee klachten van gezinnen waar het startbedrag werd teruggevorderd, omdat het kindje in het buitenland werd geboren en het niet tijdig in Vlaanderen werd ingeschreven. Het Groeipakketdecreet voorziet dat het verblijf van de moeder en het kind buiten België niet langer dan 2 maanden na de geboorte mag duren. Gezinnen wensen hierbij overmacht in te roepen, maar door het dwingend karakter van de regelgeving in deze is een dergelijke afwijking niet toegelaten.

Twee andere klachten gingen over de weigering van de uitbetaler om het startbedrag voor een eerste geboorte vooraf te betalen omdat de moeder geen verblijfsrecht had. Op het moment dat het kindje geboren wordt, kon in deze dossiers het startbedrag wel worden uitbetaald op basis van de verwantschap met de vader, die wel over een verblijfsrecht beschikte.

### **6.1.2.4 Studenten - tewerkstelling**

Net als vorig jaar had een regelmatig 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. Loonfiches, waarop enkel een prestatiebreuk wordt vermeld, volstaan niet om de schorsing te annuleren, omdat dat geen uitsluitel geeft over het totaal aantal gepresteerde uren. In dat geval gaan de rechten niet verloren, maar dan moet de uitbetaler wel de DMFA-gegevens afwachten.

### 6.1.2.5 Ondersteuningstoeslag - internaten

Sinds 1 januari 2023 wordt de ondersteuningstoeslag uitbetaald binnen het Groeipakket.

Leerlingen, die in een internaat verbleven, werden geconfronteerd met een schorsing van de ondersteuningstoeslag. Er werd geen onderscheid gemaakt tussen een gewoon internaat en een internaat buitengewoon onderwijs. De regeling werd overgenomen van de Vlaamse Sociale Bescherming, maar de toepassing daarvan werd binnen de Vlaamse Sociale Bescherming verengd tot internaten van het buitengewoon onderwijs. Intussen volgt het Groeipakket deze toepassing in afwachting van een regelgevende verankering. Aan de sector werd gevraagd om de onterechte terugvorderingen voor de leerlingen, die in een gewoon internaat verblijven, te annuleren.

## 6.1.3 Verbeteracties 2023

### 6.1.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2023

- **Heerlijk helder**

Elke organisatie van de Vlaamse overheid heeft als opdracht om de vervolgacties van “heerlijk helder” met betrekking tot klantvriendelijk taalgebruik uit te voeren. Er werd het voorbije jaar verder ingezet op de revisie en validering van de brieven. Zo kregen intussen 111 documenten het Heerlijk Helder-label. De volledige lijst met 147 geselecteerde documenten zal afgewerkt zijn tegen de deadline van 30 juni 2024.

- **Eindantwoorden in klachtendossiers**

Het voorbije jaar volgden een aantal klachtenbehandelaars opleidingen en webinars rond klare taal. De lessen die hieruit werden meegenomen resulteerden in eenvoudiger antwoorden en een verbeterde verstaanbaarheid voor betrokkene. Om ervoor te zorgen dat dit structureel verankerd wordt in alle antwoorden die vanuit team Klachten en Bemiddeling verstuurd worden, besteden de validatoren hier extra aandacht aan en staat dit thema geregeld geagendeerd op het teamoverleg.

Daarnaast werd ook de structuur in de eindantwoorden omgedraaid. Voordien werden mensen verplicht om zich eerst door de complexe reglementering te worstelen alvorens zij die toegepast zagen in hun concrete situatie. Nu wordt eerst de impact op hun concrete situatie uitgelegd en pas daarna komt de reglementering aan bod, waardoor mensen zelf kunnen bepalen of ze deze laatste nog willen doornemen. Hierdoor verhoogde de leesbaarheid van de antwoorden.

- **Behartenswaardigheid**

We onderwerpen het afzien van terugvordering, en dan meer specifiek het begrip behartenswaardigheid, binnen de sector aan een meerogenprincipe. Het behartenswaardigheidsplatform, dat van start ging in januari 2023, ziet toe op een eenvormige besluitvorming van alle verzoeken die het bedrag van €1.000 overtreffen.

De meerwaarde van het behartenswaardigheidsplatform is het lerend netwerk voor alle uitbetalers, zowel op inhoudelijk vlak, zijnde de wijze van redeneren om tot behartenswaardigheid te komen, als op formeel vlak, zijnde het voldoende motiveren van de behartenswaardigheid mits verwijzing naar de betrokken regelgeving.

Op 30 juni 2023 werd een eerste evaluatie van het Behartenswaardigheidsplatform uitgevoerd. We stellen vast dat de kwaliteit van de motivering verbetert aangezien uitbetalers hun motivering verfijnen, rekening houdend met de input van gelijkaardige gevallen.

- **Uitwisseling met Vlabel – e-box**

Sinds begin 2022 wisselen het Groeipakket en de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) op elektronische wijze informatie uit in verband met schulden die niet gerecupereerd kunnen worden, omdat gezinnen geen gehoor geven aan terugvorderingsbrieven (elektronische) die hen werden bezorgd.

De aangetekende aanmaning wordt verstuurd via de eBox wanneer de gezinnen deze elektronische brievenbus eerder als optie heeft gekozen. Zoals in vorig klachtenrapport meegedeeld ontvingen we signalen dat gezinnen de briefwisseling die ontvangen wordt in de eBox vaak niet lezen omdat ze zich niet bewust zijn dat ze voor deze optie hebben gekozen.

Daarom werd beslist om in deze dossiers de laatste aanmaning voor de transfer naar Vlabel steeds ook met een aangetekende aanmaning per gewone post te versturen en dit naast de elektronische aangetekende aanmaning via de eBox.

### **6.1.3.2 Lopende verbeteracties in 2023**

- **Samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang**

Er werd verder gebouwd aan de samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang om de bij hen ingeschreven gezinnen die buiten Vlaanderen wonen, beter en gericht te informeren over hun rechten in het kader van het Groeipakket. Met de VGC werd een gezamenlijke aanpak uitgewerkt.

Zo schrijven de gezinnen zich in via het Lokaal Loket Kinderopvang (LKK) dat hen toewijst aan een kinderopvang. Het LLK kan vroeg in dit proces essentiële informatie over de kinderopvangtoeslag en andere toelagen in het Groeipakket doorgeven. Via de entiteit Gezin van VGC verstuurd VUTG tweemaal een informatieve mailing naar de verantwoordelijken van de kinderopvang.

Ook voor wat de schooltoeslag en kleutertoeslag betreft werd actie ondernomen. Na een eerste online aanmelding moeten de gezinnen zich formeel in de Nederlandstalige school inschrijven. Dat is een zeer geschikt moment om die gezinnen te informeren over het Groeipakket. Er werd een informatieve mailing verstuurd naar de verantwoordelijken van de basisscholen in het Brussel Hoofdstedelijk Gewest. Daarin werden de voorwaarden van deze toelagen en de modaliteiten van de aanvraag kort en duidelijk uiteengezet.

Verder werd er een geactualiseerde informatiebrochure over de participatietoelagen in Brussel onder de professionelen verspreid en werden er informatieve flyers voor de kinderopvangtoeslag, de kleutertoeslag en de schooltoeslag ontworpen. Deze werden ter beschikking gesteld van de professionelen van door de Vlaamse overheid vergunde, erkende of gesubsidieerde kinderopvang en scholen die ze vervolgens aan de gezinnen bezorgen.

- **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, blijkt dat er 18 gemeenten zijn waar zowel de sociale toeslag als de kansarmoede zich boven het Vlaamse gemiddelde bevindt en er nog geen samenwerking werd opgestart. Er wordt samen met de lokale verantwoordelijken en de uitbetalers bekeken om een samenwerking op maat van de noden en mogelijkheden uit te bouwen en dit tegen eind 2024.

### 6.1.3.3 Geplande verbeteracties in 2024

- **Samenwerking in verband met de ondersteuning van gezinnen bij hun aanvraag zorgtoeslag**

We ontvingen het afgelopen jaar verschillende klachten over de zorgtoeslagevaluatie. Deze voor ons onontvankelijke klachten worden doorgestuurd aan het Agentschap Opgroeien (waar we uit recente contacten kunnen vaststellen dat de achterstand bij de inschaling van de zorgtoeslag is weggewerkt) omdat de bevoegdheid daarvoor bij hen ligt. Omdat de aanvraag bij de uitbetaler wordt opgestart en we van daaruit bij het traject betrokken zijn, proberen we de gezinnen zo goed mogelijk te ondersteunen. In dat kader werken we met het Agentschap Opgroeien samen aan een aanpak en script waarmee de uitbetalers en andere professionelen de gezinnen gerichter kunnen helpen.

- **Onderzoek uitvoering keuzemechanisme bankrekening en uitbetaler**

Het decreet voorziet dat de keuze van uitbetaler en rekeningnummer wordt bepaald door de begunstigde(n). Voor gehuwde of samenwonende ouders die samen de kinderen opvoeden betekent dit dat bij verandering van de keuze steeds de beiden het formulier moeten dag- en handtekenen. Deze gezinnen ervaren dit als een administratieve last. We onderzoeken of en hoe we dit formalisme kunnen overstijgen.

## 6.2 INTERNE TWEEDE LIJN

### 6.2.1 Globaal klachtenbeeld 2023

#### 6.2.1.1 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.

Het Team klachten en bemiddeling van het Vlaams Agentschap voor de uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid (VUTG), behandelt de klachten over de activiteiten en werking van de 5 uitbetalers (1 publieke uitbetaler en 4 private uitbetalers). Het Team klachten en bemiddeling behandelt de eerstelijnsklachten over de werking en activiteiten van de publieke uitbetaler, FONS, en over de werking van het VUTG.

De klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes worden behandeld door de klachtendienst van Opgroeien, het agentschap verantwoordelijk voor de regie over het Groeipakket.

#### 6.2.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

De burger kan bij Team klachten en bemiddeling van het VUTG terecht hetzij telefonisch (van 8u30 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u30), hetzij per brief, hetzij elektronisch via e-mail ([info@groeipakket.be](mailto:info@groeipakket.be)) of via het klachtenformulier op de website [www.groeipakket.be/nl/klacht](http://www.groeipakket.be/nl/klacht).

Het 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.



## 6.2.2 Klachtenbeeld 2023: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het Groeipakketdecreet en instructies moeten door alle uitbetalers worden toegepast. Daarnaast werken alle uitbetalers met dezelfde Groeipakketapplicatie om aan de begunstigde te betalen.

### 6.2.2.1 Vonnissen

Bij klachten blijkt regelmatig dat begunstigten over een vonnis beschikken dat een impact heeft op de betaling van het Groeipakket, maar dat de uitbetaler dit niet kan toepassen omdat deze het nog niet ontvangen heeft. Als de betrokkene het vonnis dan doorstuurt, dan wordt de daarin genomen beslissing niet retroactief toegepast. Dit mechanisme wordt regelgevend bepaald in art. 16 BVR Begunstigten. Begunstigten vinden het moeilijk te begrijpen dat de datum wanneer de uitbetaler het vonnis ontvangt bepalend is en niet de datum die op het vonnis staat.

### 6.2.2.2 Schooltoeslag

Het Team Klachten en Bemiddeling ontving meerdere klachten rond de terugvordering van de schooltoeslag na de controle van de pedagogische voorwaarden.

- Zo wordt door de uitbetaler nagekeken of een leerling op het ijkpunt van 30 juni nog in een onderwijsinstelling was ingeschreven. Als dat niet zo is, dan wordt de volledige schooltoeslag voor dat schooljaar teruggevorderd. Er wordt geen schooltoeslag toegekend voor de maanden waar de leerling wel was ingeschreven. Mensen ervaren het als oneerlijk dat de schooltoeslag niet proportioneel wordt teruggevorderd.
- Daarnaast moet een leerling voldoende aanwezig zijn om het recht op een schooltoeslag te kunnen behouden. Gezinnen kaarten bij de klachtendienst aan dat hun kind niet zoveel halve dagen ongewettigd afwezig was als de uitbetaler aangeeft en wensen hun dossier op basis daarvan aangepast te zien. De controle op de afwezigheden gebeurt door het departement Onderwijs. Als gezinnen bij hun uitbetaler met bewijzen aannemelijk kunnen maken dat er weldegelijk voldoende naar school is geweest, dan signaleren uitbetalers dat aan KRING (Kruispunt Informatiestromen Groeipakket). KRING ondervraagt dan het departement Onderwijs. Als blijkt dat de informatie dan verbeterd wordt, dan kan de uitbetaler op basis daarvan het dossier aanpassen.

### 6.2.2.3 Startbedrag

We ontvingen twee klachten van gezinnen waar het startbedrag werd teruggevorderd, omdat het kindje in het buitenland werd geboren en het niet tijdig in Vlaanderen werd ingeschreven. Het Groeipakketdecreet voorziet dat het verblijf van de moeder en het kind buiten België niet langer dan 2 maanden na de geboorte mag duren. Gezinnen wensen hierbij overmacht in te roepen, maar door het dwingend karakter van de regelgeving in deze is een dergelijke afwijking niet toegelaten.

Twee andere klachten gingen over de weigering van de uitbetaler om het startbedrag voor een eerste geboorte vooraf te betalen omdat de moeder geen verblijfsrecht had. Op het moment dat het kindje geboren wordt, kon in deze dossiers het startbedrag wel worden uitbetaald op basis van de verwantschap met de vader, die wel over een verblijfsrecht beschikte.

### 6.2.2.4 Studenten – tewerkstelling

Net als vorig jaar had een regelmatig 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. Loonfiches, waarop enkel een prestatiebreuk wordt vermeld, volstaan niet om de schorsing te annuleren, omdat dat geen uitsluitel geeft over het totaal aantal gepresteerde uren. In dat geval gaan de rechten niet verloren, maar dan moet de uitbetaler wel de DMFA-gegevens afwachten.

#### **6.2.2.5 Ondersteuningstoeslag - internaten**

Sinds 1 januari 2023 wordt de ondersteuningstoeslag uitbetaald binnen het Groeipakket.

Leerlingen, die in een internaat verbleven, werden geconfronteerd met een schorsing van de ondersteuningstoeslag. Er werd geen onderscheid gemaakt tussen een gewoon internaat en een internaat buitengewoon onderwijs. De regeling werd overgenomen van de Vlaamse Sociale Bescherming, maar de toepassing daarvan werd binnen de Vlaamse Sociale Bescherming verengd tot internaten van het buitengewoon onderwijs. Intussen volgt het Groeipakket deze toepassing in afwachting van een regelgevende verankering. Aan de sector werd gevraagd om de onterechte terugvorderingen voor de leerlingen, die in een gewoon internaat verblijven, te annuleren.

### **6.2.3 Verbeteracties 2023**

#### **6.2.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2023**

- **Heerlijk helder**

Elke organisatie van de Vlaamse overheid heeft als opdracht om de vervolgacties van “heerlijk helder” met betrekking tot klantvriendelijk taalgebruik uit te voeren. Er werd het voorbije jaar verder ingezet op de revisie en validering van de brieven. Zo kregen intussen 111 documenten het Heerlijk Helder-label. De volledige lijst met 147 geselecteerde documenten zal afgewerkt zijn tegen de deadline van 30 juni 2024.

- **Eindantwoorden in klachtendossiers**

Het voorbije jaar volgden een aantal klachtenbehandelaars opleidingen en webinars rond klare taal. De lessen die hieruit werden meegenomen resulteerden in eenvoudiger antwoorden en een verbeterde verstaanbaarheid voor betrokkene. Om ervoor te zorgen dat dit structureel verankerd wordt in alle antwoorden die vanuit team Klachten en Bemiddeling verstuurd worden, besteden de validatoren hier extra aandacht aan en staat dit thema geregeld geagendeerd op het teamoverleg.

Daarnaast werd ook de structuur in de eindantwoorden omgedraaid. Voordien werden mensen verplicht om zich eerst door de complexe reglementering te worstelen alvorens zij die toegepast zagen in hun concrete situatie. Nu wordt eerst de impact op hun concrete situatie uitgelegd en pas daarna komt de reglementering aan bod, waardoor mensen zelf kunnen bepalen of ze deze laatste nog willen doornemen. Hierdoor verhoogde de leesbaarheid van de antwoorden.

- **Behartenswaardigheid**

We onderwerpen het afzien van terugvordering, en dan meer specifiek het begrip behartenswaardigheid, binnen de sector aan een meerogenprincipe. Het behartenswaardigheidsplatform, dat van start ging in januari 2023, ziet toe op een eenvormige besluitvorming van alle verzoeken die het bedrag van €1.000 overtreffen.

De meerwaarde van het behartenswaardigheidsplatform is het lerend netwerk voor alle uitbetalers, zowel op inhoudelijk vlak, zijnde de wijze van redeneren om tot behartenswaardigheid te komen, als op formeel vlak, zijnde het voldoende motiveren van de behartenswaardigheid mits verwijzing naar de betrokken regelgeving.

Op 30 juni 2023 werd een eerste evaluatie van het Behartenswaardigheidsplatform uitgevoerd. We stellen vast dat de kwaliteit van de motivering verbetert aangezien uitbetalers hun motivering verfijnen, rekening houdend met de input van gelijkaardige gevallen.

- **Uitwisseling met Vlabel – e-box**

Sinds begin 2022 wisselen het Groeipakket en de Vlaamse Belastingdienst (V LABEL) op elektronische wijze informatie uit in verband met schulden die niet gerecupereerd kunnen worden, omdat gezinnen geen gehoor geven aan terugvorderingsbrieven (elektronische) die hen werden bezorgd.

De aangetekende aanmaning wordt verstuurd via de eBox wanneer de gezinnen deze elektronische brievenbus eerder als optie heeft gekozen. Zoals in vorig klachtenrapport meegedeeld ontvingen we signalen dat gezinnen de briefwisseling die ontvangen wordt in de eBox vaak niet lezen omdat ze zich niet bewust zijn dat ze voor deze optie hebben gekozen.

Daarom werd beslist om in deze dossiers de laatste aanmaning voor de transfer naar Vlabel steeds ook met een aangetekende aanmaning per gewone post te versturen en dit naast de elektronische aangetekende aanmaning via de eBox.

### **6.2.3.2 Lopende verbeteracties in 2023**

- **Samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang**

Er werd verder gebouwd aan de samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang om de bij hen ingeschreven gezinnen die buiten Vlaanderen wonen, beter en gericht te informeren over hun rechten in het kader van het Groeipakket. Met de VGC werd een gezamenlijke aanpak uitgewerkt.

Zo schrijven de gezinnen zich in via het Lokaal Loket Kinderopvang (LKK) dat hen toewijst aan een kinderopvang. Het LLK kan vroeg in dit proces essentiële informatie over de kinderopvangtoeslag en andere toelagen in het Groeipakket doorgeven. Via de entiteit Gezin van VGC verstuurd VUTG tweemaal een informatieve mailing naar de verantwoordelijken van de kinderopvang.

Ook voor wat de schooltoeslag en kleutertoeslag betreft werd actie ondernomen. Na een eerste online aanmelding moeten de gezinnen zich formeel in de Nederlandstalige school inschrijven. Dat is een zeer geschikt moment om die gezinnen te informeren over het Groeipakket. Er werd een informatieve mailing verstuurd naar de verantwoordelijken van de basisscholen in het Brussel Hoofdstedelijk Gewest. Daarin werden de voorwaarden van deze toeslagen en de modaliteiten van de aanvraag kort en duidelijk uiteengezet.

Verder werd er een geactualiseerde informatiebrochure over de participatietoelagen in Brussel onder de professionelen verspreid en werden er informatieve flyers voor de kinderopvangtoeslag, de kleutertoeslag en de schooltoeslag ontworpen. Deze werden ter beschikking gesteld van de professionelen van door de Vlaamse overheid vergunde, erkende of gesubsidieerde kinderopvang en scholen die ze vervolgens aan de gezinnen bezorgen.

- **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, blijkt dat er 18 gemeenten zijn waar zowel de sociale toeslag als de kansarmoede zich boven het Vlaamse gemiddelde bevindt en er nog geen samenwerking werd opgestart. Er wordt samen met de lokale verantwoordelijken en de uitbetalers bekeken om een samenwerking op maat van de noden en mogelijkheden uit te bouwen en dit tegen eind 2024.

### 6.2.3.3 Geplande verbeteracties in 2024

- **Samenwerking in verband met de ondersteuning van gezinnen bij hun aanvraag zorgtoeslag**

We ontvingen het afgelopen jaar verschillende klachten over de zorgtoeslagevaluatie. Deze voor ons onontvankelijke klachten worden doorgestuurd aan het Agentschap Opgroeien (waar we uit recente contacten kunnen vaststellen dat de achterstand bij de inschaling van de zorgtoeslag is weggewerkt) omdat de bevoegdheid daarvoor bij hen ligt. Omdat de aanvraag bij de uitbetaler wordt opgestart en we van daaruit bij het traject betrokken zijn, proberen we de gezinnen zo goed mogelijk te ondersteunen. In dat kader werken we met het Agentschap Opgroeien samen aan een aanpak en script waarmee de uitbetalers en andere professionelen de gezinnen gerichter kunnen helpen.

- **Onderzoek uitvoering keuzemechanisme bankrekening en uitbetaler**

Het decreet voorziet dat de keuze van uitbetaler en rekeningnummer wordt bepaald door de begunstigde(n). Voor gehuwde of samenwonende ouders die samen de kinderen opvoeden betekent dit dat bij verandering van de keuze steeds de beiden het formulier moeten dag- en handtekenen. Deze gezinnen ervaren dit als een administratieve last. We onderzoeken of en hoe we dit formalisme kunnen overstijgen.

## 7 DEPARTEMENT ZORG

Op 1 juni 2023 ontstond het Departement Zorg na een fusie van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Dit jaar is een overgangsjaar en is er de eerste gezamenlijke jaarrapportage sinds de fusie. Bijgevolg werden de rapportage werkwijzen van de beide voormalige entiteiten gevolgd en werden enkel de resultaten samengebracht in dit rapport. Voor het voormalige Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid rapporteerde men over alle entiteiten, zo bevat het klachtenoverzicht ook de entiteiten waarover er geen klachten waren. Voor het oude Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin rapporteerde men enkel over de entiteiten waar er klachten waren, zo bevat het klachtenoverzicht geen info over de entiteiten waarover er geen klachten waren. Naar volgend jaar toe zullen de werkwijzen en rapportages verder gealigneerd worden.

### 7.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN

#### 7.1.1 Algemene ziekenhuizen en fysieke revalidatie

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.1.2 Eerste lijn

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.1.3 Geestelijke gezondheid en psychosociale revalidatie

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.1.4 Gezondheidsbevordering en vroegdetectie

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.1.5 Infectieziektebestrijding en vaccinatie

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.1.6 Milieugezondheidszorg

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.1.7 Ouderenzorg (financiering)

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.1.8 Ouderenzorg (planning en kwaliteit)

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

### 7.1.9 Thuiszorg

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.1.9.1 Bevindingen doorverwijzingen

Het Team Thuiszorg heeft ook een heel deel doorverwijzingsklachten te behandelen. Dit gaat om klachten die geheel of gedeeltelijk (voor bepaalde aspecten) tot de bevoegdheid behoren van andere overheidsdiensten of andere diensten.

Omdat het hier toch ook wel om een aanzienlijk deel klachten gaat (die ook geregistreerd worden in het aparte doorverwijzingsregister) waar ook heel wat arbeidstijd naar toe gaat hebben we dit punt apart toegevoegd: contactname om dossier samen te stellen, informatie opzoeken om klachtindiener door te verwijzen, gesprek en verduidelijking telefonisch of via mail aan klachtindiener, rapportage,... Het betreft hier voornamelijk klachten over de diensten voor thuisverpleging.

Ofwel :

- zijn we niet bevoegd omdat het over diensten voor thuisverpleging gaan die niet erkend zijn door de Vlaamse Gemeenschap (erkenning is niet verplicht): plotse stopzetting van de dienst, onvriendelijke bejegening, slechte zorg, klachten over gedrag verpleegkundige, ...
- betreft het klachtaspecten over diensten voor thuisverpleging die wel door de Vlaamse Gemeenschap erkend zijn maar waar wij inhoudelijk niet bevoegd voor zijn : RIZIV-fraude, klachten over slecht uitgevoerde medische (be)handelingen, klachten over uitoefening verpleegkunde, klacht over ziek personeelslid dat op vakantie is en wel deelneemt aan andere activiteiten,..

Ook zijn er enkele klachten over materies van Vlaamse Sociale Bescherming, over de zorgpremie of het zorgbudget dat mensen ontvangen die klant zijn bij een dienst voor gezinszorg enz., De mensen denken dat dit gebonden is aan een specifieke dienst, maar die premies en budgetten zijn aparte materie, maar die klachten kunnen we gericht doorverwijzen.

Een paar klachten gingen over de facturatie van gezinshulp en van poetshulp of vervoer waarbij het ging om hulp geleverd door dienstenchequebedrijven. Hiervoor zijn we niet bevoegd en ook die mensen hebben we gericht kunnen doorverwijzen.

Andere klachten die gericht werden doorverwezen omdat we hier niet bevoegd voor zijn:

- klacht over de verpleging / medicatie in een gevangenis;
- klacht over B-Post waardoor de facturen van gezinszorg laattijdig toekwamen en betaald werden;
- klacht over de thuishulp bij een zwaar gehandicapte persoon door een dienst die niet onder onze bevoegdheid valt.

#### 7.1.9.2 Verbeteracties doorverwijzingen

Verduidelijking van welke overheid bevoegd is voor wat betreffende diensten voor thuisverpleging : algemeen op plaatsen waar info staat over wie bevoegd is voor wat, maar zeker op de pagina waar mensen klacht kunnen indienen. Vanuit de Vlaamse Gemeenschap worden bepaalde diensten voor thuisverpleging erkend, maar dit zijn er niet zo veel (de erkenning is niet verplicht) en voor de diensten die wij erkennen zijn we als Departement Zorg ook alleen bevoegd voor het laten naleven van de erkenningsnormen die opgesteld zijn vanuit onze beperkte bevoegdheid. Het is nu een kluwen voor een klachtindiener en het is voor hen niet duidelijk. Zo wordt men van hier naar daar gestuurd en zorgt dit voor tijdsverlies in de behandeling van de klacht en moet de klachtindiener meermaals het klachtverhaal formuleren wat tot nog meer frustratie en boosheid leidt.

Verduidelijking waarvoor het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming bevoegd is binnen het Departement Zorg (en wat dus niet bij het Team Thuiszorg kan opgenomen worden). De website van het

Agentschap VSB zelf is duidelijk, maar de verwijzing vanuit het Departement kan nog duidelijker gemaakt worden.

## 7.1.10 Vlaamse Sociale Bescherming

### 7.1.10.1 Bevindingen

De afdeling VSB heeft 34 eerstelijnsklachten ontvangen, waarvan 33 klachten ontvankelijk zijn.

De ontvankelijke klachten handelen over volgende thema's:

- Administratieve geldboete: 11
- Beroepsprocedure en doorlooptijd beroep bij administratieve beroepscommissie: 4
- Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (ZBO): 4
- Afgeleide rechten ZBO: 1
- Mobiliteitshulpmiddelen: 3
- Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 3
- Basisondersteuningsbudget: 2
- Lange doorlooptijd bij toekenning zorgbudgetten: 2
- Recht op zorgbudgetten voor inkomende grensarbeiders: 1
- Verlies van recht op zorgbudgetten wegens verjaring: 1
- Dienstverlening Agentschap VSB: 1

### 7.1.10.2 Verbeteracties

#### Zorgbudgetten

##### Basisondersteuningsbudget

Het basisondersteuningsbudget voor kinderen en jongeren tot 21 jaar is sinds 1 januari 2023 omgevormd tot de ondersteuningstoelage, een onderdeel van het Groeipakket.

Het Agentschap VSB ontving een klacht over het basisondersteuningsbudget voor een kind dat in Polen woont. De zorgkas had aangekondigd dat het basisondersteuningsbudget vanaf 1 januari 2023 overgeheveld zou worden naar Opgroeien, en daar als ondersteuningstoelage – een onderdeel van het Groeipakket – verder uitbetaald zou worden. De uitbetaler van het Groeipakket deelde echter mee dat hij als inwoner van Polen geen aanspraak kon maken op de ondersteuningstoelage.

Een zeer beperkte groep van kinderen en jongvolwassenen die niet in België woont, krijgt het basisondersteuningsbudget uitbetaald conform Europese regelgeving. Als gevolg van een andere kwalificatie van de ondersteuningstoelage op Europees niveau kan het basisondersteuningsbudget voor deze groep niet vervangen worden door de ondersteuningstoelage. Om dit op te vangen heeft de Vlaamse Regering een besluit goedgekeurd dat een overgangsmaatregel invoert waarbij de zorgkassen aan deze groep van kinderen en jongvolwassenen ook na 31 december 2022 een basisondersteuningsbudget verder blijven uitbetalen zolang deze personen niet in België wonen en aan alle voorwaarden voor het basisondersteuningsbudget blijven voldoen. Ook in het dossier van betrokkene kon het basisondersteuningsbudget dankzij deze overgangsmaatregel verder uitbetaald worden.

##### Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood

Vanaf 1 april 2023 wordt er voor bewoners van een woonzorgcentrum in het kader van een zorgbudget voor ouderen geen inschaling met de medisch-sociale schaal meer afgenomen.

De bewoners van een woonzorgcentrum krijgen vanaf deze datum minstens een zorgcategorie 4 toegewezen voor het zorgbudget voor ouderen. Zo verhogen we de betaalbaarheid van de residentiële zorg voor de mensen met een laag inkomen.

Deze maatregel wordt verantwoord door de vaststelling dat de dagprijs, die bewoners in het woonzorgcentrum betalen, niet varieert naar gelang de mate van zelfredzaamheid. Het maximumbedrag van categorie 4 voor het zorgbudget ouderen is 6.670,32 euro per jaar of 556 euro per maand (toestand april 2023). Dit maximumbedrag wordt wel verminderd als de aan te rekenen inkomsten de vrijstellingsgrens overschrijden.

De bestaande inkomenstoets blijft dus behouden. In functie van het inkomen en de gezinssamenstelling wordt individueel bepaald of en in welke mate het zorgbudget ouderen kan worden toegekend.

Daarnaast zal er ook maximaal rekening gehouden worden met verworven rechten:

- ouderen die vanuit de thuissituatie reeds recht hadden op een zorgcategorie 5 en verhuizen naar een woonzorgcentrum, behouden hun recht op categorie 5;
- bewoners die op 1 april 2023 in een woonzorgcentrum recht op categorie 5 hebben op basis van de medisch sociale schaal, behouden hun recht.

De groep van personen die in een woonzorgcentrum ook een categorie 5 kan krijgen werd nog uitgebreid. Sinds 1 april 2023 krijgen personen in een woonzorgcentrum met een inkomensgarantie voor ouderen, ook de categorie 5 toegekend.

#### Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden

Dit zorgbudget is op 1 januari 2023 verhoogd van € 130 naar € 135 per maand, en zal op 1 januari 2024 opnieuw verhogen naar € 140 per maand.

#### Administratieve beroepscommissie

Agentschap VSB kreeg een aantal klachten over de lange doorlooptijd van de beroepen bij de administratieve beroepscommissie. De achterstand situeerde zich voornamelijk bij het uitvoeren van de “second opinion”, een indicatiestelling aan de hand van de BelRAI Screener door een onafhankelijke indicatiesteller. Deze “second opinions” worden uitgevoerd door de Zorgkassencommissie.

Om de achterstand bij de Zorgkassencommissie voor het uitvoeren van deze “second opinions” weg te werken, zijn volgende maatregelen getroffen:

- De Zorgkassencommissie (ZKC) heeft nieuwe controleurs aangeworven.
- In afwachting van de aanwerving en opleiding werd beroep gedaan op indicatiestellers die tijdelijk gedetacheerd werden om de achterstand in te halen.
- Er werd een teamverantwoordelijke aangeworven om alles beter te coördineren.
- De rapportering werd op punt gesteld met oog op een betere opvolging van het totaal aantal beroepen, maar ook individueel per controleur.
- Er werden afspraken gemaakt voor een betere bereikbaarheid van de leden van de ZKC zowel voor de burgers als voor het secretariaat van de Administratieve beroepscommissie.
- Er werden afspraken gemaakt om ook de oudste dossiers weg te werken (hoe lang wachten wanneer er moeilijk contact voor een huisbezoek kan gemaakt worden...).
- We houden regelmatig een intervisie BelRAI-Screener ZKC – ABC.

Momenteel zijn er rond de 100 openstaande dossiers, destijds waren er meer dan 500 openstaande dossiers.

#### Dienstverlening Agentschap VSB

Om de dienstverlening i.k.v. de administratieve geldboete verder te optimaliseren, worden aan de medewerkers opleidingen aangeboden rond het voeren van moeilijke gesprekken met burgers.



## 7.1.11 Vlaamse Zorgkas

### 7.1.11.1 Bevindingen

In 2023 ontving de Vlaamse Zorgkas 67 klachten. In verhouding tot het ledenaantal en het groot aantal ambtshalve aansluitingen blijft dit een beperkt aantal.

#### Onontvankelijke en ongegronde klachten

Voor 6 klachten was de Vlaamse Zorgkas niet bevoegd en werden de klagers doorverwezen naar de bevoegde diensten zoals de mutualiteit, een andere zorgkas of Iriscare. 3 klagers namen contact op met de Vlaamse Zorgkas nadat ze veranderden van zorgkas. Zij werden doorverwezen naar hun nieuwe zorgkas.

De hoofdthema's van de klachten blijven stabiel. Zoals ieder jaar is de regelgeving in de meerderheid van de gevallen de oorzaak voor het indienen van een klacht (39). Aan deze burgers werd telkens de regelgeving toegelicht en gekaderd. De klagers zijn veelal niet akkoord met het verplicht karakter van de aansluiting bij de Vlaamse sociale bescherming en de Vlaamse Zorgkas (8). Meer en meer wordt ook gevraagd om te bewijzen dat men verplicht is om de zorgpremie te betalen (9).

Het opvragen van zorgpremies met terugwerkende kracht en het opvragen van zorgpremies voor een volledig jaar bij verhuis, was ook dit jaar voor 5 mensen een reden om klacht in te dienen. Mensen met een laag inkomen opperen dat het moeilijk is om de steeds stijgende zorgpremie te betalen (4). 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, is voor burgers moeilijk te begrijpen. Ook dit jaar werd de vraag gesteld om korter op de bal te spelen en de termijn te verkorten (3). Een inwoner van een faciliteitengemeente stelde zich vragen bij de Nederlandstalige communicatie.

De opgelegde boete was voor 9 klagers een reden om contact op te nemen met de Vlaamse Zorgkas. Aan deze klagers werd toegelicht waarom hun dossier werd overgemaakt aan de dienst boete en ze werden indien nodig doorverwezen naar de dienst Boete van de afdeling Vlaamse sociale bescherming voor verdere behandeling van hun klacht. Eén klacht was deels gegrond omdat het bedrag dat de klager overmaakte aan de Vlaamse Zorgkas in het kader van de boete werd terugbetaald in de plaats van door te storten aan de dienst boete.

Er waren 7 klachten over de toekenning en uitbetaling van het zorgbudget. De klachten bleken na onderzoek ongegrond. Aan de klagers werd de nodige toelichting gegeven bij de regelgeving (o.a. wachttijd bij laattijdige aansluiting in Brussel, aansluiting ouder bij een zorgbudget voor een kind, carenperiode).

Er werden 2 klachten ontvangen over het onderhoud en herstel van een mobiliteitshulpmiddel en de aangerekende kosten. De verstrekkers konden in beide gevallen aantonen dat het onderhoud en herstel in onderling overleg en correct werd uitgevoerd. Eén verstrekker kon echter voor de aangerekende kosten op het budget onderhoud en herstel geen door de gebruiker ondertekende offertes voorleggen. Dit deel van de klacht was gegrond en werd doorgegeven aan de afdeling Vlaamse sociale bescherming.

Verder waren er nog 2 ongegronde klachten over verkeerde informatie aan een burger inzake vrijstellingen en het onterecht doorgeven van privé-gegevens aan een ex-man. Eén burger gaf de suggestie om een QR-code op de betalingsuitnodiging te zetten zodat de ingezette weg van digitalisering kon doorgetrokken worden voor het lid. Bij de digitale verzending wordt reeds een QR-code voorzien. Deze wordt echter niet ondersteund door alle bankapps. De Vlaamse Zorgkas heeft voor deze gratis oplossing gekozen om de werkingskosten van de zorgkas minimaal te houden.

#### Gegronde en op te volgen klachten

Dit jaar waren er 6 gegronde klachten. Drie klagers wezen op onduidelijkheden in de brief die ze ontvingen van de Vlaamse Zorgkas (verwijzing naar de ommezijde i.p.v. naar de bijlage, verwijzing naar een zorgbudget dat niet werd uitbetaald). Hun klacht was terecht. Zij kregen de correcte informatie. De brieven worden ook aangepast naar aanleiding van deze klachten.

Een burger had tweemaal via e-mail een vraag gesteld over een mogelijke vrijstelling voor de zorgpremie. De vragen werden verkeerd afgehandeld door een medewerker waardoor de burger nooit antwoord kreeg. De vraag werd alsnog beantwoord. Dit werd opgenomen met de betrokken medewerker.

Een revalidatieziekenhuis diende klacht in omdat de administratieve aansluiting van een patiënt na 14 dagen ongedaan werd gemaakt door de zorgkas. Deze patiënt was aangesloten bij de mutualiteit in het kader van een afgesloten bilaterale overeenkomst over sociale zekerheid. Dergelijke verdragen zijn er voorlopig nog niet binnen de Vlaamse sociale bescherming, waardoor de administratieve aansluiting bij de zorgkas onterecht was en een aansluiting onmogelijk.

Een klager betaalde de zorgpremie, maar stelde vervolgens vast dat ze niet verplicht was om de zorgpremie te betalen en vroeg om een terugbetaling. De aansluiting werd onmiddellijk stopgezet. In eerste instantie werd de zorgpremie niet terugbetaald aangezien het vrijwillig karakter van de zorgpremie duidelijk was weergegeven in de brief. Aangezien mevrouw haar vergissing onmiddellijk meldde, werd alsnog terugbetaald.

#### **7.1.11.2 Verbeteracties**

Een klager merkte op dat de brieven van de Vlaamse Zorgkas niet alle gegevens bevatten conform het nieuwe Wetboek van vennootschappen en verenigingen (o.a. KBO-nummer en rechtsvorm ontbraken). Dit werd aangepast in de sjablonen voor de jaarlijkse mailing door de Vlaamse Zorgkas. In het voorjaar 2024 zullen deze gegevens ook worden toegevoegd aan de sjablonen voor de individuele brieven.

Bij de volgende verzending van de jaarlijkse mailing zal de verwijzing naar de ommezijde van de brief, worden vervangen door een meer generieke omschrijving die zowel voor de digitale als de papieren brieven van toepassing is.

In de brieven voor de verlenging van het zorgbudget wordt nu ook rekening gehouden met de geschorste zorgbudgetten.

Naar aanleiding van de klacht over het doorgeven van privé-gegevens, werden de richtlijnen voor de medewerkers van de Infolijn betreffende het doorgeven van informatie geëvalueerd en geactualiseerd.

Momenteel wordt via rapportering opgevolgd welke e-mails niet werden geëscaleerd naar de zorgkas. Zo trachten we te vermijden dat mails onbeantwoord blijven.

De procedure voor het terugbetalen van zorgpremies bij een vrijwillig lid werd aangepast. Indien een burger binnen een termijn van 2 maanden aangeeft per vergissing vrijwillig de zorgpremie te hebben betaald, dan zal er worden terugbetaald.

#### Conclusie naar het beleid/bedenkingen

Burgers die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming zouden sneller een verminderde zorgpremie moeten kunnen betalen. Vandaag moet men op 1 januari van het voorgaande jaar recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming, om een verminderde zorgpremie te betalen. We stellen voor om korter op de bal te spelen en zo beter aan te sluiten bij de realiteit (bijvoorbeeld op 1 juni van het voorgaande jaar recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming). Voor financieel kwetsbare groepen kan een inkorting van de periode een wezenlijk verschil maken. Door de inkanteling van de nieuwe pijlers beschikken we nu over de nodige informatie om dit mogelijk te maken.

## 7.1.12 Zorgberoepen

### 7.1.12.1 Bevindingen

In werkjaar 2023 ontving Zorgberoepen 6 eerstelijnsklachten. Van de zes ontvangen eerstelijnsklachten werd er slechts één als gegrond beschouwd.

Vier van de klachten handelen over een lange doorlooptijd, waaronder één gegronde klacht. Na onderzoek van deze gegronde klacht bleek dat de Vlaamse infolijn de vraag van de burger te laat naar team zorgberoepen heeft geëscaleerd, namelijk 12 dagen na de eerste melding van de burger. De reguliere antwoordtermijn vanuit team zorgberoepen naar de burger na escalatie door de Vlaamse infolijn bedraagt 10 werkdagen.

De overige drie klachten met betrekking tot een lange doorlooptijd waren ongegrond. Zo was er een klacht die handelde over een internationaal dossier waar de aanvrager naar een stand van zaken vroeg en een advies verwachtte. De wettelijke behandelingstermijn voor internationale aanvragen bedraagt 4 maanden en die termijn werd in dit dossier gerespecteerd. Een andere klacht verwees naar een erkenningsaanvraag. In overeenstemming met de wetgeving moet een adviesbrief binnen de 30 dagen na de datum van de zitting overgemaakt worden aan de betrokkene. Na onderzoek blijkt dat het advies wel degelijk binnen de wettelijk vastgelegde termijn werd overgemaakt. De laatste klacht in deze categorie betrof een dossier voor registratie als zorgbeoefenaar. Hier had de burger het dossier onvolledig ingediend. Het vereiste diploma ontbrak waardoor er nog geen positief gevolg aan de vraag gegeven kon worden.

Twee klachten hadden betrekking op het niet ontvangen van een éénmalige onkostenvergoeding. In beide gevallen werd er geen aanvraag ingediend vóór het verstrijken van de indieningstermijn. De burgers werden op de hoogte gebracht van de geldende procedure voor deze uitbetaling via een mailing naar de e-mailadressen die in de federale databank van zorgbeoefenaars staan. Deze databank is gelinkt aan het kadaster en de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid. Een week vóór het verstrijken van de indieningstermijn werd een herinneringsbrief per post verstuurd. Er werd door de betrokkenen geen gehoor gegeven aan de e-mail noch aan de herinneringsbrief per post.

### 7.1.12.2 Verbeteracties

Voor de gegronde klacht werd er navraag gedaan en kwam het naar voor dat een groot personeelsverloop aan de basis ligt van dit probleem. Tijdens de opvolgesprekken met de Vlaamse infolijn benadrukt men vanuit Zorgberoepen steeds het belang van de escalatietermijn. De scripts waarop men zich baseert om burgers te woord te staan, worden op continue basis geëvalueerd en verduidelijkt om nieuwe medewerkers de handvaten aan te reiken om vragen te beantwoorden

## 7.1.13 Zorginspectie

### 7.1.13.1 Bevindingen

Er zijn dit jaar 20 klachten binnengekomen voor Zorginspectie.

Vijf klachten gingen over de termijnen voor passieve openbaarheid van bestuur die niet gerespecteerd werden. 4 hiervan waren terecht, dit was voornamelijk het gevolg van de enorme stijging van het aantal aanvragen eind 2022 en begin 2023 door de toegenomen politieke en media-aandacht. De 5de klacht was niet terecht, de gevraagde verslagen waren wel degelijke binnen de termijn opgestuurd, maar de mail moet ergens verloren zijn gegaan.

Van de andere 15 klachten gaat het overgrote deel, namelijk 11 klachten, over inspecties bij kinderopvang. Eén klacht ging over het afstammingscentrum en de overige 3 klachten gaan over inspecties bij residentiële ouderenzorg.

Dit jaar stellen we (in tegenstelling tot vorig jaar) vast dat de klachtenindieners voornamelijk de geïnspecteerden (12/15) zelf zijn, en dat het in het merendeel van de gevallen gaat om inspecties naar aanleiding van een klacht of ernstige gebeurtenis (9/15). Zorginspectie geeft aan dat in 2023 het aandeel klachtinspecties zeer groot was t.o.v. de andere types inspecties.

#### **7.1.13.2 Verbeteracties**

Doorheen het afgelopen jaar werden er ongeveer 55 extra medewerkers aangeworven en het komende jaar zullen er nog een 20-tal bijkomen. Dit zal resulteren in een toename van het aantal inspecties maar er wordt verwacht dat dit gepaard zal gaan met een daling van het aandeel klachtinspecties, d.i. het type inspecties waar traditioneel het vaakst een klacht over wordt ingediend.

Om de achterstand van aanvragen tot passieve openbaarheid van bestuur weg te werken werden er begin dit jaar vrijwilligers ingezet. Om in de toekomst voldoende capaciteit te voorzien om de aanvragen tot passieve openbaarheid van bestuur tijdig te kunnen afhandelen, werden er intussen extra secretariaatsmedewerkers aangeworven.

## **7.2 INTERNE TWEEDE LIJN**

### **7.2.1 Algemene ziekenhuizen en fysieke revalidatie**

#### **7.2.1.1 Bevindingen**

De tweedelijnsklachten over de werking van de ziekenhuizen hebben hoofdzakelijk betrekking op de kwaliteit van de geleverde zorg, de uitoefening van patiëntenrechten of de facturatie. Voor de analyse van deze klachten is het Departement Zorg niet bevoegd. De klachtbehandeling bestaat er dan in de melder door te verwijzen naar de bevoegde en geschikte diensten, namelijk:

- ombudsdiensten van ziekenhuizen, voor klachten m.b.t. de uitoefening van patiëntenrechten;
- facturatedienst van het ziekenhuis, m.b.t. facturatie;
- ledenverdediging ziekenfondsen, m.b.t. facturatie;
- Orde der Artsen, m.b.t. uitoefening van de geneeskunde en specifieke klachten over de houding van artsen.
- Toezichtscommissie Kwaliteitswet m.b.t. fysieke en psychische geschiktheid van gezondheidszorgbeoefenaars die vallen onder het toepassingsgebied van de Wet uitoefening gezondheidszorgberoepen (WUG), de kwaliteitsvolle praktijkvoering door deze gezondheidszorgberoepsbeoefenaars en de naleving van de patiëntenrechten;
- Fonds Medische Ongevallen, m.b.t. schade na medische behandeling.

Wanneer tweedelijnsklachten ernstige tekortkomingen doen vermoeden die een (potentieel) risico vormen voor de kwaliteit van zorg en de veiligheid van de patiënten, worden deze klachten overgemaakt aan Zorginspectie.

#### **7.2.1.2 Verbeteracties**

Er werd, met collega's van team GGZ, gezamenlijk overleg gepleegd met de Vlaamse Ombudsdienst en vertegenwoordigers van VVOVAZ (Vlaamse beroepsVereniging Ombudspersonen van alle Zorgvoorzieningen) en OOGG (onafhankelijke ombudsdienst GGZ) over hangende kwesties in de klachtbehandeling, o.a. de betrouwbaarheid en discretieplicht van ombudsdiensten, en over verbetermogelijkheden voor de rapportage als informatiebron van beleidsaanbevelingen.

Met de Federale Ombudsdienst 'Rechten van de Patiënt' is overleg gepleegd over klachtrecht en ombudsfunctie. Aanleidingen voor overleg met de deelstaten waren aanbevelingen uit het jaarrapport 2022 van de Federale Ombudsdienst, en het voorontwerp van wet tot wijziging van de wet op de patiëntenrechten en aanbevelingen uit het jaarrapport 2022.

## **7.2.2 Eerste lijn**

### **7.2.2.1 Bevindingen**

Klachten m.b.t. tot goed bestuur van de zorgraden (vergoeding en vertegenwoordiging bestuursleden).

### **7.2.2.2 Verbeteracties**

Goed bestuur is een belangrijk werkpunt voor zowel de zorgraden als het Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn dat de zorgraden hierin ondersteund. Werken aan goed bestuur werd expliciet opgenomen via het vernieuwde opdrachtenkader van de zorgraden.

## **7.2.3 Geestelijke gezondheid en psychosociale revalidatie**

### **7.2.3.1 Bevindingen**

Het team geestelijke gezondheid en psychosociale revalidatie ontving in 2023 31 tweedelijnsklachten. De meeste klachten die werden ontvangen in 2023 hadden betrekking op de zorgverlening in de psychiatrische ziekenhuizen. De klachten hebben vaak betrekking op de continuïteit van zorg (o.a. opnamebeleid, wachttijd, afspraken rond weekend en bezoek, ontslagbeleid,...). 1 van deze klachten heeft geleid tot een bezoek van Zorginspectie aan de voorziening. Een aantal van deze klachten heeft (ook) betrekking op het medisch handelen van een arts. De klachtindieners werden in dat geval doorverwezen naar de orde der artsen of de toezichtscommissie.

We ontvingen ook enkele klachten m.b.t. de forensische psychiatrische centra (FPC). Deze werden doorverwezen naar het opvolgingscomité van de federale overheid.

Het aantal klachten over de overige sectoren (PVT, IBW, ggz revalidatievoorzieningen en CGG) is beperkt, en handelt over toegankelijkheid, wachttijd, intakeprocedure,... Er werden ook klachten ingediend rond 2 niet-erkende voorzieningen, wat geleid heeft tot een bezoek van Zorginspectie.

Klachtindieners worden in eerste instantie altijd gevraagd om contact op te nemen met de externe/interne ombudsfunctie. Indien deze ombudsdienst hen onvoldoende verder kan helpen, of men niet tevreden is met de uitkomst, kan men terug contact opnemen met het departement. Zorggebruikers van erkende geestelijke gezondheidszorgvoorzieningen kunnen terecht bij de externe onafhankelijke ombudsfunctie geestelijke gezondheid. De werking van deze onafhankelijke ombudsdienst is de afgelopen jaren verder uitgebouwd. Zo richt men zich bijvoorbeeld meer naar de ambulante revalidatievoorzieningen en onderneemt men acties om het aanbod beter kenbaar te maken bij kinderen en jongeren. We verwachten dat zorggebruikers daardoor vaker door de onafhankelijke ombudsdienst zullen kunnen geholpen worden.

### **7.2.3.2 Verbeteracties**

We signaleerden vorig jaar de problemen rond beroepsgeheim, privacyreglementering en het gebrek aan bevoegdheid van het departement, die een constructief wederzijds overleg tussen de externe ombudspersonen GG (of de interne ombudsdiensten van ziekenhuizen) en het departement bemoeilijken. Het betreft problemen van juridische aard en deze kunnen niet snel opgelost worden. Het voorstel om deze juridische problemen verder in onderling overleg tussen de nieuwe entiteit Departement Zorg en Zorginspectie op te nemen blijft weerhouden. De regelgeving rond informatieverzameling bij klachten dient verder verduidelijkt te worden ten aanzien van klachtenbehandelaars binnen het Departement en in de externe ombudsdiensten.

#### 7.2.4 Gezondheidsbevordering en vroegdetectie

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.2.5 Infectieziektebestrijding en vaccinatie

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.2.6 Milieugezondheidszorg

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.2.7 Ouderenzorg (financiering)

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

#### 7.2.8 Ouderenzorg (planning en kwaliteit)

De woonzorglijn maakt een afzonderlijk jaarrapport op voor de klachten, voor verdere info verwijzen we door naar dit rapport.

#### 7.2.9 Thuiszorg

##### 7.2.9.1 Bevindingen

De meeste tweedelijnsklachten die het team thuiszorg ontvangt, zijn klachten rond de hulp- en dienstverlening van de diensten voor gezinszorg, gaande over:

- de werkwijze van en de bejegening door het begeleidend personeelslid/de begeleidende personeelsleden/regioverantwoordelijke;
- de manier van inplannen (huisbezoek door onbekende medewerkers);
- de inschaling door de indicatiestellers van de dienst;
- de flexibiliteit rond de planning;
- de continuïteit van de geboden hulp- en dienstverlening/ stopzetting hulp door dienst;
- de vele wisselende zorgverleners;
- het niet tijdig verwittigen van komst (onbekende) gezinshulpen/ binnenkomen zonder verwittiging;
- het niet beantwoorden van hulpvragen omwille van personeelstekort waardoor men minder uren krijgt dan men wil of nodig heeft;
- de facturatie van prestaties, onregelmatige prestaties, avondzorg, karweihulp, afgezegde uren, afgezegde domiciliëring, vervoer,...
- de afwijkingen in uurprijs toestaan zonder motivatie;
- de klachtenbehandeling;
- de onduidelijke informatiebrochure:
- het afschuiven naar andere diensten van opdrachten /het niet willen uitvoeren van bepaalde taken;
- het (gebrek aan) vervangingen bij afwezigheden;
- meerdere personeelsleden die zelfde zorg op zelfde uur komen geven; dubbele aanrekening van prestaties
- schade door medewerkers dienst /verzekering voor aangebrachte schade;
- de communicatie met de regioverantwoordelijken.

Daarnaast heeft het team ook verschillende klachten ontvangen van erkende diensten voor thuisverpleging (klachten over de niet erkende diensten worden doorverwezen, zie verder), voornamelijk over:

- het gedrag van verpleegkundigen;

- de continuïteit en kwaliteit van de geboden zorg;
- onterechte financiële aanrekeningen;
- procedure klachtenbehandeling;
- klachtenbehandeling;
- het weigeren van een dienst om iemand als patiënt te nemen;
- gebrek aan hulp bij zoeken naar een andere dienst na stopzetting hulp door klachtindiener;
- fraude bij indicatiestellingen, ...

Ook was er een klacht over een dienst voor maatschappelijk werk bij het ziekenfonds over vermeende foutieve informatie die gegeven werd, over het tekort aan kennis van het personeelslid, en over de doorverwijzing naar een andere dienst.

En er was een klacht over het aanbod van maaltijden in een lokaal dienstencentrum.

De laatste jaren neemt het aantal klachten en de diversiteit nog gestaag toe, net als de omvang/complexiteit van de klachten.

Het gebrek aan personeel, fusies van thuiszorgdiensten en de interne reorganisatie van de hulp binnen de diensten, 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) en ook steeds meer financiële redenen, zijn mogelijke oorzaken van de toename aan klachten.

Het is 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.

#### **7.2.9.2 Verbeteracties**

Door de aanpassing van de website i.v.m. klachten is dit nog niet gebeurd:

Een formulier uitwerken zodanig dat we bepaalde gegevens/klachtenelementen tot onze beschikking hebben om zo goed mogelijk de klacht te behandelen. We zouden dit formulier willen publiceren op de website. (tot de volgende verbeteractie gerealiseerd kan worden).

Voor thuiszorgklachten een uniform registratie-, inspectieaanvraag- en opvolgingssysteem, in overeenstemming met ouderenzorg, kijken hoe de bereikbaarheid nog verbeterd kan worden. Een schriftelijk antwoord kunnen bieden dat vertrekt vanuit Orka. Het fiat van de leidinggevendenden hierover is er en nu vinden de eerste inhoudelijke gesprekken met het team en het team Ouderenzorg plaats.

Opstart en deelname aan de werkgroep Klachtenbehandeling op departementsniveau om enkele knelpunten te bespreken en op te lossen en enkele afspraken te maken.

### **7.2.10 Vlaamse Sociale Bescherming**

#### **7.2.10.1 Bevindingen**

Afdeling VSB kreeg 5 ontvankelijke tweedelijnsklachten toe.

De klachten handelen over:

- verstrekker mobiliteitshulpmiddelen: 3
- uitvoering indicatiestelling aan de hand van de BelRAI Screener: 2

### **7.2.10.2 Verbeteracties**

Naar aanleiding van handhavingstrajecten werd vastgesteld dat de regels rond handhaving in de regelgeving van de Vlaamse sociale bescherming (decreet en BVR) over mobiliteitshulpmiddelen moeten worden herbekeken. Er is een project lopende.

## **7.2.11 Vlaamse Zorgkas**

### **7.2.11.1 Bevindingen**

Bij de Vlaamse Zorgkas werd een klacht ingediend over een indicatiestelling en meer bepaald over de suggestieve vragen die werden gesteld door een indicatiesteller in het kader van de toekenning van een zorgbudget. De klacht werd overgemaakt aan de dienst voor gezinszorg waar de indicatiesteller werkzaam is voor verder onderzoek. De klacht is momenteel nog in behandeling.

### **7.2.11.2 Verbeteracties**

Er werden geen verbeteracties geregistreerd in werkjaar 2023.

## **7.2.12 Zorgberoepen**

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.

## **7.2.13 Zorginspectie**

Er werden geen klachten geregistreerd in werkjaar 2023.





**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2023

DEPARTEMENT  
**ZORG**

[www.departementzorg.be](http://www.departementzorg.be)

# COLOFON

## **Verantwoordelijke uitgever**

Karine Moykens  
Secretaris-generaal  
Departement Zorg  
Koning Albert II-laan 35 bus 30  
1030 Brussel

## **Samenstelling**

Departement Zorg  
Afdeling Woonzorg

## **Productcoördinatie en vormgeving**

Afdeling Communicatie en IT - Team Communicatie

## **Uitgave**

Januari 2024



# INHOUD

1	DE WOONZORGLIJN IN 2023	4
2	WAT DOET DE WOONZORGLIJN MET EEN KLACHT?	5
2.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	5
2.2	Onderzoek door Zorginspectie	6
2.3	Gegronde of ongegronde	6
2.4	Verslaggeving en oplossing	6
3	KLACHTEN IN 2023: KERNCIJFERS	8
3.1	Gegronde vs. ongegronde deelklachten	9
3.2	Oplossingen voor gegronde deelklachten	10
4	DE INHOUD VAN DE DEELKLACHTEN	11
5	VERGELIJKING MET VORIGE JAREN	14
6	LIJST MET DEFINITIES	15



# 1 DE WOONZORGLIJN IN 2023

De Woonzorglijn wordt nog steeds heel sterk bevraagd. Er werden in totaal 2.030 oproepen geregistreerd. Er werd 526 keer een klacht ingediend bij de Woonzorglijn en er werden 1.504 vragen gesteld.

Deze cijfers tonen aan dat de Woonzorglijn bekend is bij de burgers. Sinds 2020 is het aantal oproepen bij de Woonzorglijn sterk gestegen en blijft het op een hoog niveau staan.

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal vragen	493	1.459	1.332	1.691	1.504
Aantal klachten	189	576	430	600	526
<b>Totaal</b>	<b>682</b>	<b>2.035</b>	<b>1.762</b>	<b>2.291</b>	<b>2.030</b>

De Woonzorglijn bestaat nog steeds uit vijf medewerkers (4,5 VTE) die de klachten behandelen en één coördinator. Die personeelsleden zijn nodig om de dienstverlening te kunnen blijven leveren.

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 aangewezen blijft.

Hoewel dit verslag focust op klachten, wensen we erop te wijzen dat er ook mooie verhalen zijn.

## WAT IS DE WOONZORGLIJN?

De Woonzorglijn is het contactpunt van de Vlaamse overheid voor wie vragen of klachten heeft over een residentiële ouderenzorgvoorziening.

Bewoners van deze voorzieningen, thuiswonende ouderen, familie, vrienden of kennissen en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten over een erkend woonzorgcentrum, een assistentiewoning of serviceflat, een centrum voor kortverblijf, een centrum voor herstelverblijf of een centrum voor dagverzorging.

De Woonzorglijn is een onderdeel van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg. Deze afdeling is bevoegd voor de erkenning en de financiering van de woonzorgvoorzieningen.

De Woonzorglijn is elke werkdag telefonisch bereikbaar tussen 9 uur en 12 uur op het nummer 02 553 75 00, via e-mail op [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be) of via de website [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be)

## 2 WAT DOET DE WOONZORGLIJN MET EEN KLACHT?

### 2.1 ONDERZOEK DOOR DE WOONZORGLIJN

De Woonzorglijn raadt systematisch aan om een klacht altijd eerst bij de voorziening zelf aan te kaarten. Elke ouderenzorgvoorziening moet immers over een laagdrempelige klachtenprocedure beschikken en die actief bekendmaken bij haar bewoners en andere betrokkenen. Dit is een van de erkenningsvoorwaarden waaraan de ouderenzorgvoorzieningen moeten voldoen.

Elke ouderenzorgvoorziening moet een laagdrempelige klachtenprocedure hebben.

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 dient bijvoorbeeld een klacht in over het personeel in de ouderenzorgvoorziening waar zijn familielid verblijft: er is te weinig personeel aanwezig en de bewoner voelt zich onvoldoende geholpen bij het wassen. De Woonzorglijn zal een dergelijke klacht opsplitsen in twee deelklachten: een deelklacht over personeels-tekort en een deelklacht over de persoonlijke verzorging.

De Woonzorglijn onderzoekt of de deelklachten **gegrond of niet gegrond** zijn. De Woonzorglijn doet dit zelf als het onderzoek kan gebeuren op basis van informatie die de klachtindiener en/of de betrokken voorziening bezorgen. Een voorbeeld daarvan is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is. Indien dat 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 verwijst zij de klachtindiener door naar een andere instantie. Dat kan bijvoorbeeld een vrederechter zijn bij het beslechten van een familiale ruzie of onvrede met een bewindvoerder, of een andere inspectiedienst.



## 2.2 ONDERZOEK DOOR ZORGINSPECTIE

Wanneer de Woonzorglijn de klacht niet zelf kan onderzoeken, schakelt zij de Zorginspectie in. Een inspecteur 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 vanuit de Woonzorglijn altijd de nodige informatie over wat een inspectie-aanvraag precies inhoudt.

## 2.3 GEGROND OF ONGEGROND

Het onderzoek bepaalt welke delen van de klacht gegrond of ongegrond zijn op basis van de erkenningsvoorwaarden.

Een deelklacht is gegrond als er daadwerkelijk een **inbreuk** kan worden vastgesteld op **één of verschillende erkenningsvoorwaarde(n)** die voor ouderenzorgvoorzieningen zijn vastgelegd in de regelgeving.

Het kan dus zijn dat diegene 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. Zorginspectie kan alleen de regelgeving toetsen. Niet elke klacht wordt gevat door regelgeving, waardoor Zorginspectie in dat geval geen uitspraak kan doen.

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.

## 2.4 VERSLAGGEVING EN OPLOSSING

Wanneer de klacht leidt tot een inspectiebezoek aan een ouderenzorgvoorziening, maakt de inspecteur daarover een verslag. Zowel de klachtindiener als de betrokken voorziening ontvangen daarvan een kopie. Als de klachtindiener bijkomende vragen heeft over zijn klacht of over de vaststellingen van Zorginspectie, dan kan hij de Woonzorglijn opnieuw contacteren.

## HOE ONDERZOEKT ZORGINSPECTIE EEN KLACHT?

Vooraf neemt de inspecteur contact met de klachtindiener om waar nodig bijkomende informatie te krijgen om de klacht te onderzoeken.

Zorginspectie probeert in de eerste plaats objectieve, aantoonbare vaststellingen te doen aan de hand van verschillende bronnen: via gesprekken, door te observeren tijdens een rondgang in de voorziening en door documenten te bekijken zoals verslagen, facturen, attesten, enz.

Bij de inspectie ter plaatse gaat Zorginspectie in gesprek met de directie, personeelsleden en bewoners.

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 risico. Een risico dat moet voorkomen en opgevolgd worden.

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. Dat betekent daarom niet dat die gebeurtenis zich niet heeft voorgedaan.

Vastgestelde inbreuken op de erkenningsvoorwaarden worden verder opgevolgd door **de sectorverantwoordelijken en de dossierverantwoordelijken van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg**.

De ouderenzorgvoorziening moet met een remediëringsplan aantonen dat ze de tekorten zal aanpakken en de kwaliteit zal verbeteren. De afdeling Woonzorg 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 het departement 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 haar remediëringsplan verduidelijken welke stappen ze wanneer zal zetten. Op het moment dat de oplossing bereikt is, moet ze dit aantonen aan het departement. 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, dan kan het Departement Zorg strengere maatregelen nemen zoals de voorziening aanmanen om zich te schikken naar de erkenningsvoorwaarden. Indien nodig kan het departement overgaan tot het schorsen of het intrekken van de erkenning.



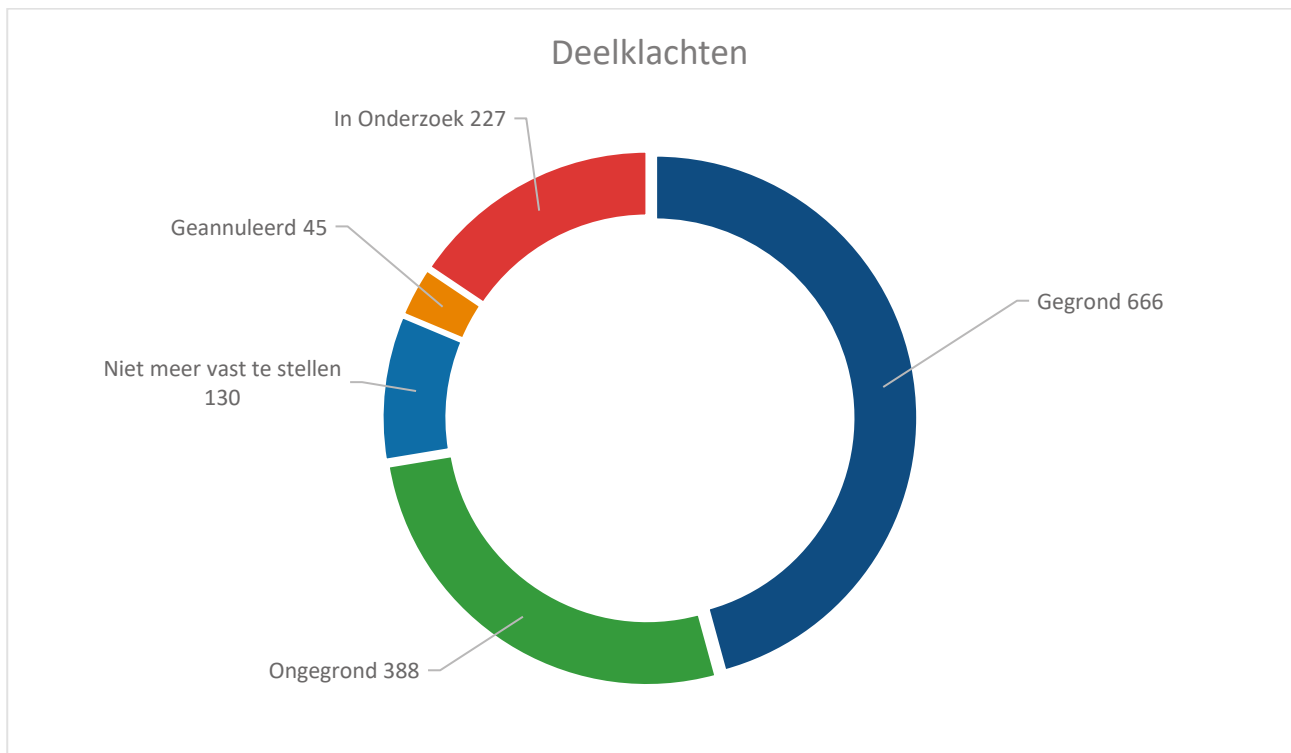
### 3 KLACHTEN IN 2023: KERNCIJFERS



De Woonzorglijn ontving 526 klachten in 2023. In 2022 waren dat er 600. De klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 1.456 deelklachten. In 2022 waren dat er 1.776. Van de 1.456 deelklachten gaf de Woonzorglijn voor 75% een opdracht aan Zorginspectie om ter plekke een onderzoek uit te voeren.



### 3.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN



Gegronde betekent dat er een inbreuk is vastgesteld op de erkenningsvoorwaarden.

46% van de 1.456 deelklachten bleek na onderzoek gegronde.

23% van de 1.456 deelklachten was ongegrond. Een klacht kan ongegrond zijn om verschillende redenen:

- 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.

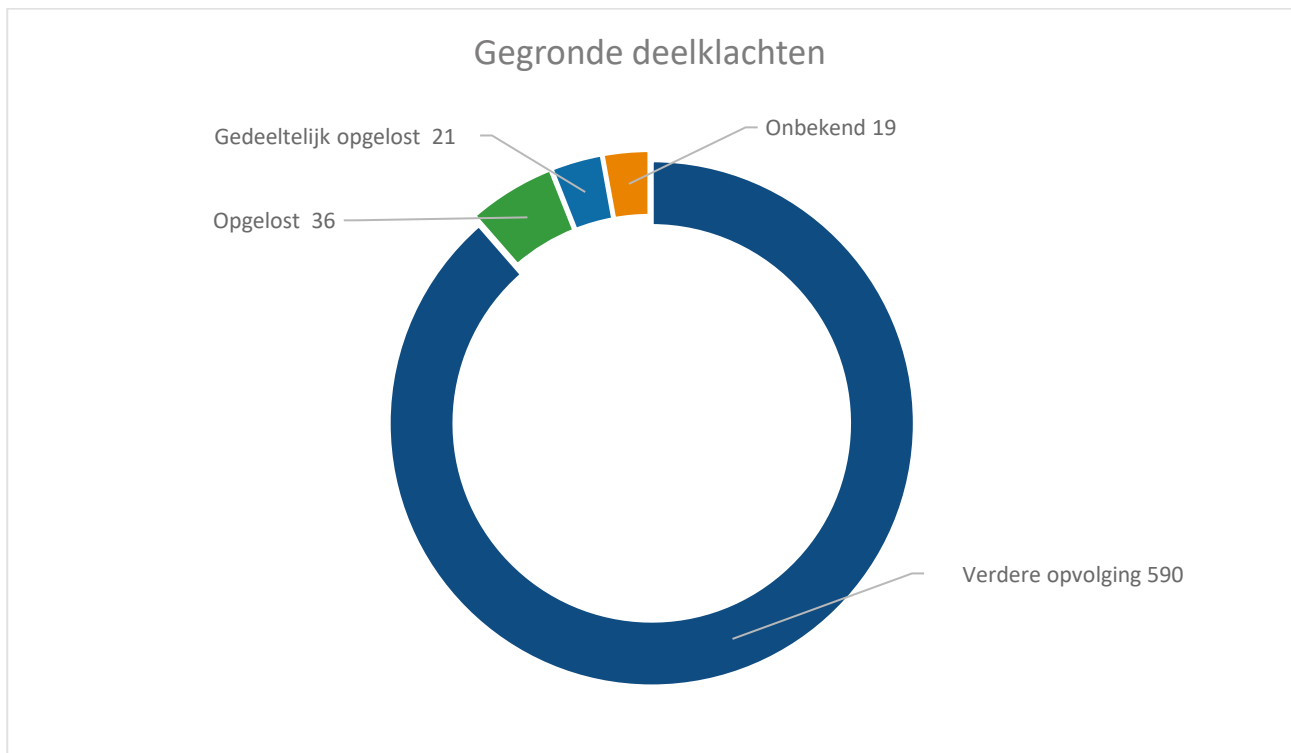
Ten opzichte van 2022 zien we dat deze percentages gelijkaardig zijn.

227 deelklachten zijn nog in onderzoek. Dat betekent dat een inspectie heeft plaatsgevonden of gepland staat, maar nog niet bekend is of de klacht gegronde is.

Een klacht kan ook geannuleerd worden omdat de klachtindiener afziet van zijn klacht.



### 3.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN

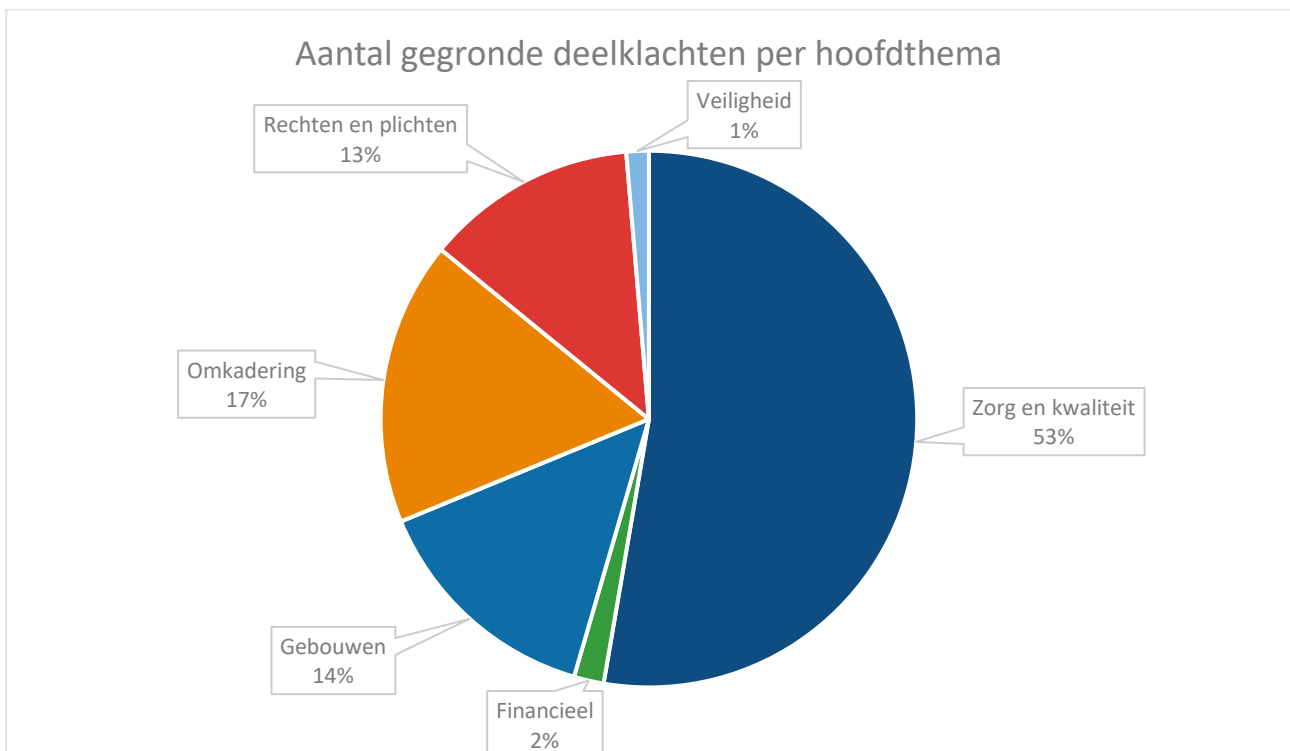
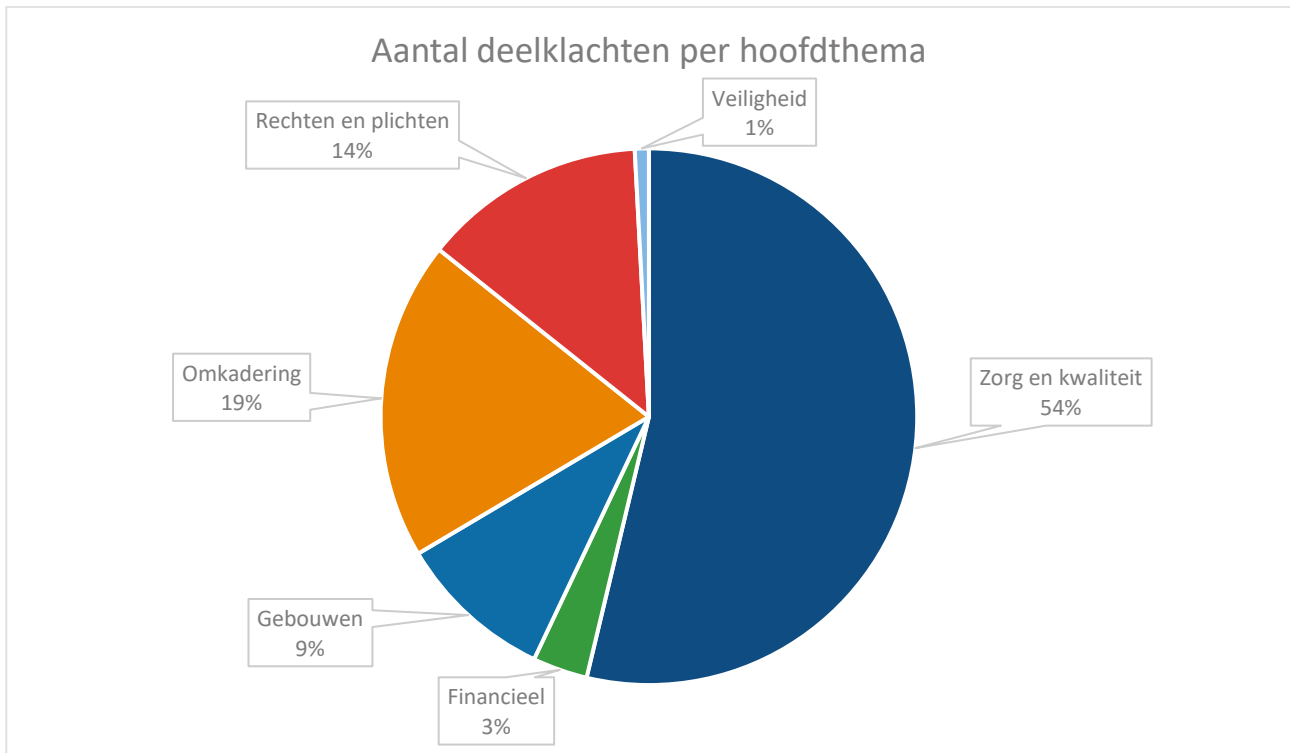


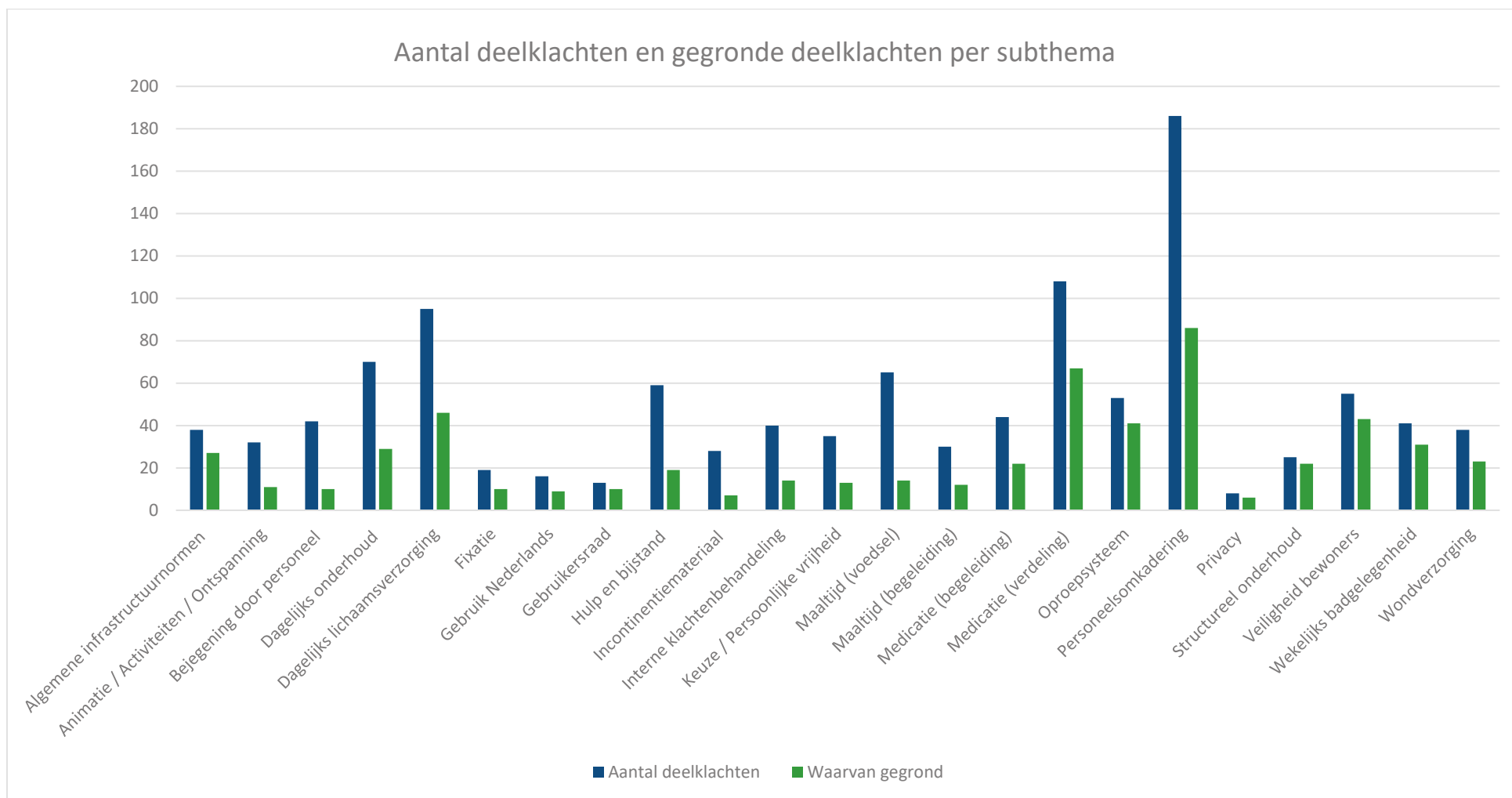
Bij de 666 **gegronde** deelklachten moet het woonzorgcentrum actie ondernemen om de oorzaak van de klacht op te lossen en opnieuw te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden.

Bij 36 deelklachten kan het woonzorgcentrum aantonen dat de oorzaak van de klacht intussen was **opgelost**. Vorig jaar waren dit er 34.

Bij 590 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 het Departement Zorg. Soms volgt een opvolginginspectie.

## 4 DE INHOUD VAN DE DEELKLACHTEN





Alleen de subthema's waarvan minstens vijf deelklachten als gegronde werden beoordeeld, worden meegenomen in dit overzicht.

## WAAROVER GINGEN DE DEELKLACHTEN?

Zoals de voorbije jaren gaan meer dan de helft van de deelklachten (763), of ze nu gegrond zijn of niet, over de zorg en kwaliteit van de zorg in de woonzorgcentra:

- de meeste deelklachten (152) binnen dit thema gaan over medicatie, zowel de verdeling als de begeleiding of het toezicht op de bedeling en toediening;
- over de dagelijkse lichaamsverzorging (95) blijft er een grote ontevredenheid;
- ook de deelklachten over het dagelijks onderhoud komen geregeld terug (70).

Het aandeel van de klachten over omkadering in de woonzorgcentra is gedaald nadat het de afgelopen twee jaar sterk was gestegen. Vorig jaar ging 25% van de deelklachten hierover. Dit jaar bedraagt het aandeel ervan 17%. In het bijzonder zijn het aantal deelklachten over de personeelsomkadering sterk gedaald van 50 deelklachten in 2022 naar 10 deelklachten in 2023.

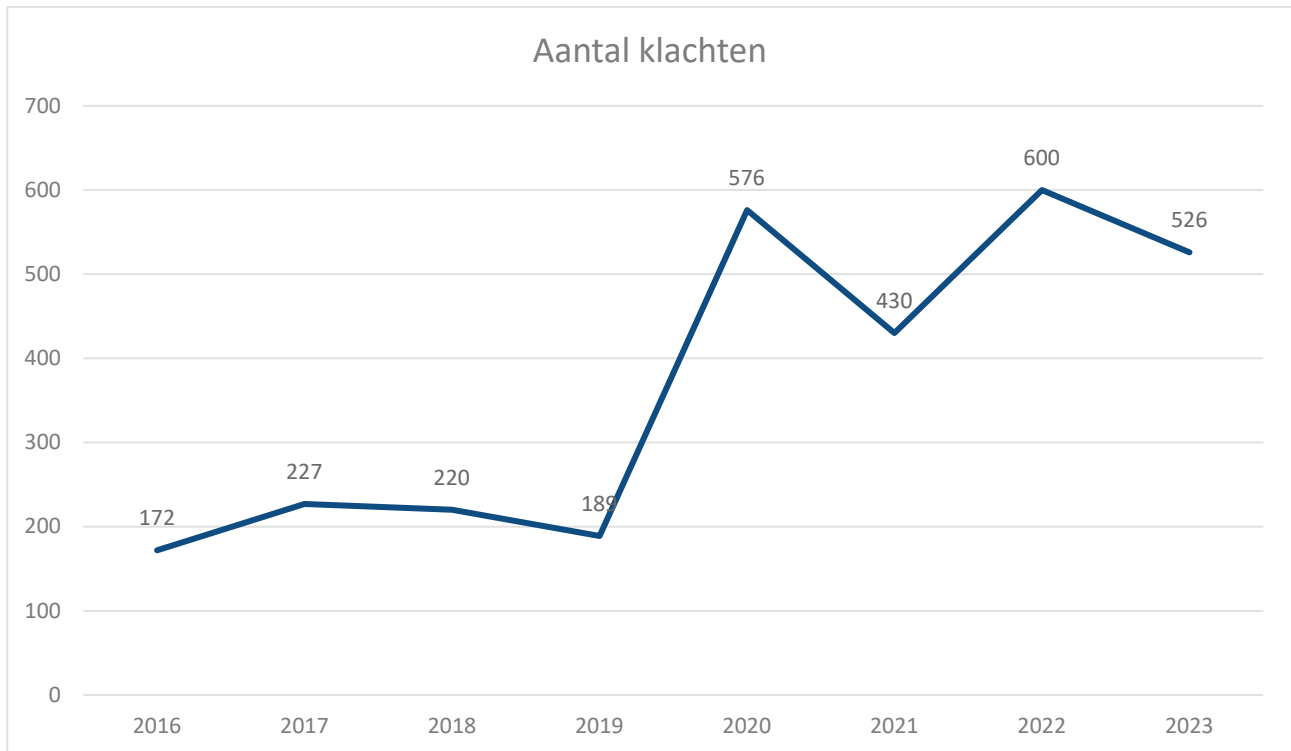
- 186 deelklachten over de personeelsomkadering, namelijk het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Iets minder dan de helft daarvan is gegrond bevonden.
- Het aantal klachten over bejegening door het personeel is sterk gedaald ten opzichte van vorig jaar (42).

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 (191) en gebouwen (134). Een groot aantal van die klachten heeft betrekking op de interne klachtenbehandeling (63).



## 5 VERGELIJKING MET VORIGE JAREN



Het aantal klachten blijft hoog. Het zal belangrijk zijn om die 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. Die 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 zorgkundige een knelpuntberoep is. De pandemie blijft voelbaar in de sector.

## 6 LIJST MET 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 beddekken.
- Gebruikersraad: raad bestaande uit bewoners en familie die minimaal elk kwartaal samen komt.
- Gebruik Nederlands: spreekt en begrijpt het personeel Nederlands.
- Hitteplan: maatregelen die worden genomen bij extreme hitte.
- Hulp en bijstand/ADL (activiteiten van het dagelijkse leven): hulp die bewoners nodig hebben bij dagdagelijkse activiteiten zoals toiletbezoek, hulp om in de namiddag even op bed te gaan liggen, bereikbaarheid van drinkbaar water.
- Incontinentiemateriaal: of er voldoende en geschikt incontinentiemateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners.
- Inschakelen medische bijstand: tijdig contacteren van arts/ziekenwagen.
- Interne klachtenbehandeling: elke voorziening moet beschikken over een klachtenbeleid. Hierin wordt vermeld hoe bewoners/familie of anderen een klacht kunnen indienen in de voorziening zelf.
- Keuze/persoonlijk vrijheid: bewoner kan zelf zijn keuzes maken.
- Maaltijd (voedsel): kwaliteit, voedingswaarde van de maaltijden en of ze aangepast zijn aan de behoeftes van de bewoner.
- Maaltijd (begeleiding): ondersteuning die een bewoner krijgt tijdens de maaltijd.
- Medicatie (begeleiding/toezicht): toezicht op inname van de medicatie, correcte verdeling van de medicatie.
- Onderhoud linnen: onderhoud van het beddengoed.
- Oproepsysteem: vragen over beloproepen, wachttijden.
- Opzegvergoeding: worden de kortingen toegepast tijdens de opzegtermijn en wordt deze tijdig stopgezet.
- Personeelsomkadering (nacht): aantal personeelsleden dat een voorziening minimaal in dienst moet hebben (in de nacht).
- Privacy/beroepsgeheim gegevens: vertrouwelijk behandelen van informatie en gegevens van bewoners.
- Structureel onderhoud: onderhoud van het gebouw en de infrastructuur die niet dagdagelijks wordt gepoetst.
- Supplementen en kortingen: wat wordt aangerekend als supplement en hoe kortingen worden toegekend.



- Toezicht: toezicht van het personeel op bewoners om de veiligheid te garanderen.
- Verzorgingsmateriaal: of er voldoende en geschikt verzorgingsmateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners.
- Veiligheid van de bewoner: is de infrastructuur van de voorziening veilig voor de bewoners.
- Waarborg: of de waarborgregeling correct wordt toegepast.
- Wekelijkse badgelegenheid: bewoners moeten minimaal één keer per week een bad krijgen.
- Wondverzorging: wordt de wondverzorging uitgevoerd volgens de voorschriften van de arts.



# Rapportages zorgkassen

# Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

VLAAMSE  
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

[vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)

[www.departementzorg.be](http://www.departementzorg.be)

[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://www.vlaamsesocialebescherming.be)

In te vullen door de  
afdeling Vlaamse  
Sociale Bescherming  
ontvangstdatum

### Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

### Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

### Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar [vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

## Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

### 1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

153

### 2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

23

### 3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 11

niet alle beroepsprocedures aangewend:

geen belang: 10

anonieme klacht:

onredelijke klacht: 2

### 4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

130

### 5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting: ( zie zorgpremie)

Zorgpremie: 77 (zorgpremie en aansluiting)

<input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	43
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	7
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap:	
<input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen:	2
<input type="checkbox"/> zorgticket residentiële ouderenzorg:	
<input type="checkbox"/> zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:	
<input type="checkbox"/> zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen:	1
<input type="checkbox"/> andere:	

**6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Aansluiting en zorgpremie:

- Timing domiciliëring
- Systeemfout opvragen premies
- Doorgeven verkeerde info
- Ontbreken SEPA
- Communicatievoorkeuren
- Adreswijziging niet in orde
- Onterechte factuur
- Rappel en boetes
- Niet willen betalen

ZZZ:

- Wijziging zorgvorm
- Verwarring over documenten
- Weigering ZZZ (BelRAI-score)
- Timing ingang budget
- Doorlooptijd
- Communicatievoorkeur
- Verkeerd rekeningnummer

ZBO:

- Regelgeving ( + negatieve beslissing)
- Onvoldoende informatie/moeilijkheden met informatie
- Verkeerd rekeningnummer

MOHM:

- Wetgeving

REVA:

- wetgeving

.....

.....

.....

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.**

*Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om situaties van 'woord-tegen-woord' of wanneer de feitelijke toedracht niet meer te achterhalen valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.*

<input type="checkbox"/>	gegrond:	43
<input type="checkbox"/>	deels gegrond:	13
<input type="checkbox"/>	ongegrond:	72
<input type="checkbox"/>	betwist:	2

### 8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

<input type="checkbox"/>	opgelost:	49
<input type="checkbox"/>	deels opgelost:	3
<input type="checkbox"/>	niet opgelost:	4

## Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas

### 9 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?

<b>1.</b>	<b><i>Aansluiting en zorgpremie</i></b>
	<b><i>Timing domiciliëring</i></b>
	We hebben met alle betrokken partijen (BU, IT en boekhouding) bekeken of er mogelijkheden zijn om de domiciliëring te verlaten. Er zijn echter een aantal stappen in het proces die dat niet mogelijk maken: boekhouding heeft voldoende tijd nodig om de bestanden aan de bank over te maken; het proces van de domiciliëringen moet afgelopen zijn voor het proces van de facturen en er moet nog voldoende tijd zijn om de personen bij wie de domiciliëring werd geweigerd, tijdig een factuur te bezorgen. We hebben de tekst op onze brieven, website en aanvraagformulier aangepast naar "rond 1 maart" zodat onze leden voldoende zijn geïnformeerd.
	<b><i>Systeemfout opvragen premies – onterechte factuur</i></b>
	CM-Zorgkas heeft in 2023 massaal ingezet op de verwerking van verschillijsten. De verschillen tussen gegevens van CM-Zorgkas en het digitaal platform (DP) werden op verschillende tijdstippen en bij verschillende gelegenheden aangepakt met als prioriteit de aangetekende zending. Daarnaast hebben we de onderzoeken tot een minimum herleid en werden de V2-taken (voorstellen van de applicatie om een lidmaatschap aan te passen na ontvangst van nieuwe informatie), bijgewerkt. Omdat we steeds via nieuwe stromen informatie ontvangen en omdat we afhankelijk zijn van informatie van het ziekenfonds, kunnen we niet altijd verhinderen dat er in sommige dossiers meerdere premies worden opgevraagd. We stellen vast dat het zich vaak beperkt tot de groep van de inkomende grensarbeiders waarbij pas later bekend wordt dat de persoon in kwestie een inkomende grensarbeider is. De interpretatie van grensarbeid op niveau van het ziekenfonds en op niveau van de zorgkas verschilt. Het ziekenfonds zal pas een code 'inkomend grensarbeider' inbrengen als een S1-formulier in hun bezit is. Voor de zorgkas is dat geen vereiste. We zitten hierover binnenkort samen met de kennisbeheerders Internationale Overeenkomsten van het ziekenfonds. Het ontvangen van onterechte facturen is tweeledig: van de klachten die we hebben ontvangen, bleek dat een document waarin gevraagd werd naar de stopzetting van een vrijwillige aansluiting, niet werd verwerkt of verloren is gegaan. Daarnaast ontbrak soms cruciale informatie in een dossier om een vrijstelling te kunnen inbrengen (bv. Voor niet EU-studenten of EG-ambtenaren). Dergelijke dossiers kunnen achteraf makkelijk rechtgezet worden.
	<b><i>Doorgeven verkeerde info</i></b>
	CM-Zorgkas blijft inzetten op het doorstromen van informatie naar de frontoffice. We doen dit door ervoor te zorgen dat de informatie op onze Sharepointpagina's up-to-date blijft. Sinds eind vorig jaar is er ook een kanaal opgezet in teams waarbij er een nog betere communicatie is tussen de stafmedewerkers van CM-Zorgkas en de kennisbeheerders frontoffice van het ziekenfonds. Er wordt begin februari 2024 een opleiding voorzien om frontoffice medewerkers de schermen van onze applicatie beter te laten interpreteren.
	<b><i>Ontbreken SEPA</i></b>
	CM-Zorgkas blijft voorzien in het bezorgen van een factuur met SEPA voor de leden die ernaar vragen. We maken het makkelijker voor onze leden om te betalen door het aanbieden van een QR-code en een domiciliëringsmandaat.

	<b>Communicatievoorkeuren</b>
	We informeren de collega's van CM-Zorgkas over het nazicht en aanpassen van de communicatievoorkeuren van onze leden. We zien vooral problemen in het gebruik van Doccle, daarom werd de informatie rond de ontlinking van Doccle extra gedeeld.
	<b>Adreswijziging niet in orde</b>
	De adreswijzigingen worden vooral beheerd op niveau van CM-ziekenfonds. We volgen de IT-ontwikkeling die zich op dat niveau daar voordoen. De problemen met adreswijzigingen situeren zich vooral op niveau van de contactpersonen. Het staat op de roadmap van dit jaar om het proces rond oa. bewindvoering grondig te herbekijken maar we zijn daarvoor deels afhankelijk van de invoering van de MIA-netwerkadressen.
	<b>Rappel en boetes</b>
	Onze leden vinden het nog steeds moeilijk om het onderscheid te zien tussen de CM-ziekenfondsbijdrage en de zorgpremie. We blijven de melding maken op onze brieven en we blijven verwijzen naar de informatie die beschikbaar is op het internet. We voorzien dat de leden die minstens nog 2 premies moeten betalen, hun factuur toegestuurd wordt via post om te vermijden dat digitale facturen ongelezen blijven. CM-Zorgkas heeft in 2023 ook ingezet op andere media om onze leden te informeren over hun betaling. We verstuurd voor het eerst rappels via mail en SMS voor specifieke doelgroepen. In 2024 zal de bijdrage van CM-Zorgkas ook te zien op de CM-app zodat onze leden nog makkelijker de stand van zaken kunnen opvolgen en een betaling kunnen uitvoeren. Daarnaast wordt er een campagne gevoerd op social media rond de verschillende bijdragen die een lid aan het ziekenfonds of de zorgkas moet betalen.
	<b>Niet willen betalen</b>
	CM-Zorgkas blijft geconfronteerd worden met leden die principieel niet willen betalen. We stellen vast dat deze leden op dezelfde manier hun briefwisseling aan CM-Zorgkas overmaken: nl. via aangetekend schrijven en ondertekend met een vingerafdruk. We communiceren de wetgeving maar deze leden blijven helaas halsstarrig weigeren.
	<b>2. Zorgbudget zwaar zorgbehoevende</b>
	<b>Wijziging zorgvorm</b>
	Het zorgbudget zwaar zorgbehoevenden wordt telkens het einde van de betrokken maand uitbetaald. Hierbij zijn we gebonden aan het naleven van de geldende regelgeving binnen het decreet van de Vlaamse Sociale Bescherming. Verblijft een lid in een residentiële zorgvoorziening, zoals een woonzorgcentrum, rust- en verzorgingstehuis of psychiatrisch verzorgingstehuis, dan wordt het zorgbudget altijd met een maand vertraging uitbetaald. De maand nadat de betrokkene het woonzorgcentrum verlaat, volgt dus ook nog een betaling van het zorgbudget.
	<b>Verwarring over documenten</b>
	Na consultatie van de CM-website bezorgde een lid ons in het kader van een aanvraag ZZZ enkel een formulier 'Aanvraag voor algemene erkenning als mantelzorger', maar geen aanvraagformulier ZZZ. De CM-website werd intussen aangepast zodat het duidelijker is dat bij een aanvraag ZZZ steeds beide documenten ingevuld en ondertekend moeten bezorgd worden.
	<b>Weigering ZZZ (BelRAI-score)</b>
	Voor het toekennen van het ZZZ dienen we de geldende regelgeving i.v.m. de afkappunten van de BelRAI-score toe te passen zoals deze omschreven staat in het decreet van de Vlaamse Sociale Bescherming. Om de afhandeling van vragen over de BelRAI Screener en de verdere opvolging ervan te verbeteren, werden er tussen zorgkas en dienst maatschappelijk werk concrete afspraken gemaakt om de leden binnen een acceptabele termijn reactie te bieden op hun vragen en bekommernissen.
	<b>Timing ingang budget</b>
	Er werd een werkprocedure voorzien waarbij de ingangsdatum van een zorgbudget kan aangepast worden. Bijv. indien het lid ons kan aangeven dat een aanvraag ZZZ wel degelijk tijdig en correct werd ingediend, maar om een uitzonderlijke reden CM-Zorgkas niet (tijdig) heeft bereikt.

	<b>Doorlooptijd</b>
	Ingebruikname van een zorgkasapplicatie die automatisch een indicatiestelling inplant wanneer er geen beschikbaar bewijs aanwezig is om het zorgbudget toe te kennen. Deze nieuwe werkwijze in combinatie met het automatisch ophalen van alle mogelijke attesten zal er voor zorgen dat dossiers sneller kunnen verwerkt en beslist worden waardoor ook de doorlooptijd van een aanvraag ZZZ beperkt wordt tot een absoluut minimum.
	<b>Verkeerd rekeningnummer</b>
	We attenderen alle frontoffice medewerkers op het belang om steeds het correcte rekeningnummer van een aanvrager van een zorgbudget te registreren. We streven hierbij naar nul uitbetalingen op een verkeerd rekeningnummer.
	<b>3. Zorgbudget ouderen</b>
	<b>Regelgeving (+ negatieve beslissing)</b>
	We dienen de geldende regelgeving toe te passen ivm ZBO zoals deze omschreven staat in het decreet van de Vlaamse Sociale Bescherming. We bekijken wel de mogelijkheid om de negatieve beslissingsbrief ZBO nog duidelijker te maken zodat vragen of klachten hierover tot een minimum kunnen beperkt blijven.
	<b>Onvoldoende informatie/moeilijkheden met informatie</b>
	CM-Zorgkas blijft inzetten op het doorstromen van informatie naar de frontoffice. We doen dit door ervoor te zorgen dat de informatie op onze Sharepointpagina's up-to-date blijft. Sinds eind vorig jaar is er ook een kanaal opgezet in Teams waarbij er een nog betere communicatie is tussen de stafmedewerkers van CM-Zorgkas en de kennisbeheerders frontoffice van het ziekenfonds. Er wordt begin februari 2024 een opleiding voorzien om frontoffice medewerkers de schermen van onze applicatie beter te laten interpreteren.
	<b>Verkeerd rekeningnummer</b>
	We attenderen alle (frontoffice) medewerkers op het belang om steeds het correcte rekeningnummer van een aanvrager van een zorgbudget te registreren. We streven hierbij naar nul uitbetalingen op een verkeerd rekeningnummer.

## Ondertekening

### 10 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 26 maand 01 jaar 2024

handtekening 

voor- en achternaam Didier Covens

# Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

VLAAMSE  
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

[vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)

[www.departementzorg.be](http://www.departementzorg.be)

[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://www.vlaamsesocialebescherming.be)

In te vullen door de  
afdeling Vlaamse  
Sociale Bescherming  
ontvangstdatum

## Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

## Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

## Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar [vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

## Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

### 1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

91

### 2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

8

### 3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 1

niet alle beroepsprocedures aangewend:

geen belang: 5

anonieme klacht:

onredelijke klacht: 2

### 4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

83

### 5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting: 3

zorgpremie: 58

<input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	9
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	2
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap:	
<input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen:	2
<input type="checkbox"/> zorgticket residentiële ouderenzorg:	
<input type="checkbox"/> zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:	
<input type="checkbox"/> zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen:	
<input type="checkbox"/> andere:	9

**6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Aansluiting: aansluiting niet afgesloten na verhuis buitenland, lid wilt zorgkas niet meer betalen na verhuis naar Spanje maar wel verplicht om te betalen, buitenlandse student wilt niet aansluiten

Zorgpremie: verwarring tussen opvraging ziekenfondsbijdrage en zorgpremie, lid heeft VT maar volledige premie wordt opgevraagd, verwarring over gesplitste domiciliëring, lid wilt geen digitale opvraging via mail, lid heeft dubbel betaald, lid heeft brief zorgpremie nog niet ontvangen, lid ontvangt rappel maar heeft al betaald, lid weet niet waar hij online de premieopvraging kan vinden, premieopvraging verstuurd naar foutief e-mailadres

ZBZ: negatieve beslissing, te laat uitbetaald

ZBO: negatieve beslissing, lange doorlooptijd

MoHM: lid heeft nog geen antwoord ontvangen op aanvraag, lid heeft terugvordering ontvangen wegens onterecht rolstoel gekregen

Andere: onvoldoende communicatie over stand van zaken aanvraag, onvriendelijkheid indicatiesteller, controle Mediwe, er wordt nog op een oud rekeningnummer uitbetaald, rekeningnummer domiciliëring werd nog niet aangepast, lid heeft boete, lid heeft deurwaarder aan de deur voor boete, lid gaat principieel niet akkoord met systeem van BeIRAI



.....

.....

.....

.....

**7 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: 30
- deels gegrond: 9
- ongegrond: 40
- betwist: 4

**8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

- opgelost: 29
- deels opgelost: 10
- niet opgelost: .....

**Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas**

**9 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?**

*Meer ingezet op extra opleiding voor de frontmedewerkers zodat onze leden met hun VSB-vragen nog beter al van bij het eerste contact met Solidaritis kunnen worden verder geholpen.*

*Onze digitale premieopvraging en vooral de rappelprocedure herbekeken.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

datum            11            01            2024

dag            maand            jaar

handtekening

voor- en achternaam Lieselotte Van Soom

# Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

VLAAMSE  
**SOCIALE BESCHERMING**  
 Departement Zorg  
 Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel  
 T 02 553 46 90  
[vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)  
[www.departementzorg.be](http://www.departementzorg.be)  
[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://www.vlaamsesocialebescherming.be)

In te vullen door de  
 afdeling Vlaamse  
 Sociale Bescherming  
 ontvangstdatum

**Waarvoor dient dit formulier?**

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

**Wie ondertekent dit formulier?**

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

**Aan wie bezorgt u dit formulier?**

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar [vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

**Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten**

**1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?**

5

**2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?**

0

**3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.**

- al eerder klacht ingediend: \_\_\_\_\_
- niet alle beroepsprocedures aangewend: \_\_\_\_\_
- geen belang: \_\_\_\_\_
- anonieme klacht: \_\_\_\_\_
- onredelijke klacht: \_\_\_\_\_

**4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

5

**5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

- aansluiting: \_\_\_\_\_
- zorgpremie: 2 \_\_\_\_\_



- zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 1
- zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:
- zorgbudget voor mensen met een handicap:
- mobiliteitshulpmiddelen: 1
- zorgticket residentiële ouderenzorg:
- zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:
- zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen:
- andere: 1

**6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Zorgpremie

- Klacht over een openstaande premie waarvan het lid niet op de hoogte was, alsook een onterechte opvraging van een premie als gevolg van een verhuis naar Brussel.
- Klacht over het opvragen van een zorgpremie, waarmee lid niet akkoord gaat omdat hij in Polen woont.

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden

- Klacht over een verlenging, die nog niet beslist werd, omdat afgewacht werd op een specifiek attest.

Mobiliteitshulpmiddelen

- Klacht als gevolg van herhaaldelijke weigeringen van de aanvraag voor een mobiliteitshulpmiddel door de Zorgkassencommissie.

Andere

- Klacht over de status van de betaling van de zorgpremie in het e-Loket. Dit is de app van LM waar leden hun eigen dossier digitaal kunnen opvolgen.

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.**

*Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om situaties van 'woord-tegen-woord' of wanneer de feitelijke toedracht niet meer te achterhalen valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.*

- gegrond: 4
- deels gegrond:
- ongegrond: 1
- betwist:

**8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

- opgelost: 4
- deels opgelost:

niet opgelost: .....

### Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas

9 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?

- Verdere ontwikkelingen van het e-Loket zodat het lid in de applicatie de meest actuele status van zijn dossier kan consulteren.

- De voorbereidingen werden getroffen voor een algemene IT-migratie op 01/01/2024, dit om de leden nog een betere dienstverlening te kunnen garanderen.

- Het verder ontwikkelen van proactieve acties voor het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood.

### Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

datum dag 31 maand 01 jaar 2024

handtekening

voor- en achternaam Bram De Winne



# Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

VLAAMSE  
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

[vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)

[www.departementzorg.be](http://www.departementzorg.be)

[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://www.vlaamsesocialebescherming.be)

In te vullen door de  
afdeling Vlaamse  
Sociale Bescherming  
ontvangstdatum

## Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

## Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

## Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar [vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

## Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

### 1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

17

### 2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

0

### 3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend:

niet alle beroepsprocedures aangewend:

geen belang:

anonieme klacht:

onredelijke klacht:

### 4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

17

### 5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting:

1

zorgpremie:

8

- |                                                                                |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:                | 3 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:             | 5 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap:              |   |
| <input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen:                              |   |
| <input type="checkbox"/> zorgticket residentiële ouderenzorg:                  |   |
| <input type="checkbox"/> zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:        |   |
| <input type="checkbox"/> zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen: |   |
| <input type="checkbox"/> andere:                                               |   |

**6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Aansluiting:

- aansluiting bij mutatie en correctie op statuut VT

Zorgpremie:

- onbegrip regelgeving: verplicht karakter
- onbegrip over oplegging boete
- klacht wegens ontvangst vordering op papier ipv via digitaal platform Doccle
- klacht wegens ontvangst vordering op papier ipv via opvragen domiciliëring
- klacht wegens opvraging na stopzetting CSR

ZZZ:

- onbegrip regelgeving: wettelijke wachttijd van 4 maanden
- tijdstip eerste uitbetaling nav een mutatiedossier
- bezorgdheid door vermoeden van Phishing

ZBO:

- klacht over tijdstip terugvordering
- correctiedossiers: onterecht opvraging/uitbetaling door zorgkas
- onbegrip regelgeving: niet tijdig ontvangen van opgevraagde informatie



**7 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: 4
- ongegrond: 11
- betwist:

**8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

- opgelost: 6
- deels opgelost:
- niet opgelost:

**Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas**

**9 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?**

- Jaarlijkse meerdere herinnering aan team registratie van klachten tijdens teammomenten
- Opleidingsmoment 2023 door externe trainer: via inzet op communicatie en kadering voorkomen van klachten

Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 05 maand 01 jaar 2024

handtekening

voor- en achternaam Ann Vanarwegen

# Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

VLAAMSE  
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

[vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)

[www.departementzorg.be](http://www.departementzorg.be)

[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://www.vlaamsesocialebescherming.be)

In te vullen door de  
afdeling Vlaamse  
Sociale Bescherming  
ontvangstdatum

## Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

## Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

## Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar [vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

## Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

15

2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

0

3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend:

niet alle beroepsprocedures aangewend:

geen belang:

anonieme klacht:

onredelijke klacht:

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

15

5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting:

2

zorgpremie:

4

- zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: **8**
- zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: .....
- zorgbudget voor mensen met een handicap: .....
- mobiliteitshulpmiddelen: .....
- zorgticket residentiële ouderenzorg: .....
- zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen: .....
- zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen: .....
- andere: **1**

**6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Klacht over het bedrag van de premie : de klager begrijpt niet waarom hij de premie voor het hele jaar 2023 moet betalen, terwijl hij pas sinds 14.07.23 in Vlaanderen woont.

Klacht over het bedrag van de premie : de klager begrijpt niet waarom hij de premie voor het hele jaar 2023 moet betalen, terwijl hij pas sinds oktober 23 in Vlaanderen woont.

(8 klachten): Klanten die niet akkoord gaan met de negatieve beslissing betreffende het toekennen van een zorgbudget voor zwaar hulpbehoevenden (mantelzorg)

2 klachten van klanten die geen bijdrage VSB wensen te betalen

(1 klacht) Grensarbeider die in Vlaanderen woont en onderworpen aan de Nederlandse sociale zekerheid die zijn aansluiting bij de VSB wil stopzetten.

(1 klacht): revalidatieziekenhuis die zijn aanvragen niet kan doorsturen naar de mailbox [zorgkas@helan.be](mailto:zorgkas@helan.be) omwille van security issues

(1 klacht): aansluiting met carenperiode van 3 maanden (periode waarin geen zorgbudget wordt uitbetaald)

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.**

*Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om situaties van ‘woord-tegen-woord’ of wanneer de feitelijke toedracht niet meer te achterhalen valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.*

- gegrond: 1  
.....  
 deels gegrond: .....  
 ongegrond: 14  
.....  
 betwist: .....  
.....

**8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

- opgelost: 1  
.....  
 deels opgelost: .....  
 niet opgelost: .....  
.....

**Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas**

**9 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

datum dag 31 maand 12 jaar 2013  
.....  
.....  
.....

handtekening .....

voor- en achternaam Herman De Kimpe .....

# Fiscaliteit

# JAARVERSLAG WERKJAAR 2023

## over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën

Els Moens, Charlotte Delrue en Frederik Debruyne





## Inhoudsopgave

<b>Algemene gegevens</b> .....	<b>3</b>
Wettelijke basis van het klachtenmanagement.....	3
Samenstelling Klachtendienst Financiën.....	3
Situering Klachtendienst Financiën.....	3
<b>Kwantitatieve gegevens</b> .....	<b>4</b>
Aantal klachten.....	4
Statistische gegevens.....	5
<b>Aantal klachten per inhoudelijke categorie</b> .....	<b>6</b>
<b>Procedure van de klachtenbehandeling</b> .....	<b>8</b>
Ontvangst.....	8
Onderzoek.....	8
Afhandeling.....	8
Rapportering.....	8
<b>Bespreking klachtenbeeld in 2023</b> .....	<b>9</b>
Ingediende klachten.....	9
Afgehandelde klachten.....	11
Algemeen.....	11
Onontvankelijke klachten.....	12
Ontvankelijke klachten.....	13
<b>Evaluatie klachtenbeeld per sector</b> .....	<b>15</b>
Onroerende voorheffing.....	15
Verkeersbelastingen.....	25
Andere.....	32
Erfbelasting.....	33
Registratiebelasting.....	38
Jobbonus.....	41
Kilometerheffing.....	42
Centrale Invorderingscel.....	43
Verkrottingsheffing woningen.....	44
Leegstandsheffing bedrijfsruimten.....	45
Afdeling vastgoedtransacties.....	46
Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen.....	46
Planbatenheffing.....	47
Dienst derdengeschillen.....	47
<b>Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)?</b> .....	<b>48</b>
Natraject aanbevelingen 2022 van de klachtendienst.....	48
Natraject aanbevelingen 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst.....	49
Evolutie klachtenbeeld.....	52
Aanbevelingen 2023 van de klachtendienst.....	55
Verzoening.....	58
<b>Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?</b> .....	<b>60</b>
<b>Servicemeter</b> .....	<b>60</b>
<b>Tot slot</b> .....	<b>63</b>
<b>Lijst met afkortingen</b> .....	<b>63</b>
<b>Lijst met grafieken, tabellen, afbeeldingen</b> .....	<b>64</b>

# Algemene gegevens

## 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 referentie 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.

## Samenstelling Klachtendienst Financiën

Els Moens, adjunct van de directeur, klachtenbehandelaar.  
Charlotte Delrue, hoofddeskundige, klachtenbehandelaar.  
Frederik Debryne, adjunct van de directeur, klachtenbehandelaar.

E-mail: [klachtendienst.financien@vlaanderen.be](mailto:klachtendienst.financien@vlaanderen.be)

## 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.

# Kwantitatieve gegevens

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023.

Op 1 januari 2023 stonden nog 73 klachten open (37 over de onroerende voorheffing, 27 over de verkeersbelastingen, 6 over de erfbelasting, 2 over de jobbonus en 1 over de registratiebelasting).

Op 31 december 2023 waren nog 104 klachten in behandeling (63 over de onroerende voorheffing, 30 over de verkeersbelastingen, 5 over de registratiebelasting, 3 over de erfbelasting, 2 over kilometerheffing en 1 over de leegstandsheffing bedrijfsruimten).

## Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2023)	Totaal	1.143
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2023)	Ontvankelijk	988
	Onontvankelijk	124
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2023)	Al eerder klacht ingediend	0
	Anoniem	2
	Beleid en regelgeving	0
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	121
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2023)	Brief
E-mail		597
Telefoon		8
Fax		0
Mondeling		1
Klachtenformulier		508
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2023)	Rechtstreeks van burger	936
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse Ombudsdienst	98
	Via georganiseerd middenveld	24
	Andere kanalen	12
	FOD Financiën	54
	1700	19

Tabel 1 - aantal klachten

## Statistische gegevens

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding (afgehandeld in 2023)	Gemiddelde	1,2
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1.112
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2023)	Gemiddelde	28,3
	Mediaan	31
	0-20 dagen	169
	21-45 dagen	943
	46-90 dagen	0
	>90 dagen	0
	Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2023)	Gegrond
	Deels gegrond	32
	Ongegrond	915
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2023)	Opgelost	73
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2023)	Niet-correcte beslissing	28
	Te lange behandeltermijn	16
	Ontoereikende informatie-verstrekking	13
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	2
	Andere	13

## Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2023)	Aantal
Onroerende voorheffing (OV)	514
Verkeersbelastingen (VKB)	375
Andere (AND)	124
Erfbelasting (ErfB)	47
Registratiebelasting (RegB)	35
Jobbonus (JB)	22
Kilometerheffing (KMH)	11
Centrale invorderingscel (CIC)	5
Verkrottingsheffing woningen (VHW)	5
Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	4
Afdeling Vastgoedtransacties (VGT)	1
Spelen en Weddenschappen & Automatische Ontspanningstoestellen (SWAOT)	0
Planbatenheffing (PBH)	0
Dienst derdengeschillen (DDG)	0

Tabel 3 - indeling per inhoudelijke categorie

Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	JB	KMH	CIC	VHW	LB	SWAOT	VGT	PBH	DDG
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2023)	Gegrond	24	11	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Deels gegrond	13	9	0	3	3	1	0	1	2	0	0	0	0	0
	Ongegrond	450	352	3	42	25	23	9	4	3	3	0	1	0	0
Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	JB	KMH	CIC	VHW	LB	SWAOT	VGT	PBH	DDG
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	37	20	0	7	5	1	0	1	2	0	0	0	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	JB	KMH	CIC	VHW	LB	SWAOT	VGT	PBH	DDG
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	18	6	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	10	0	0	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	2	7	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	4	7	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 4 - gegrondheid per inhoudelijke categorie

# Procedure van de klachtenbehandeling

---

## 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.
- Registratie en eerste beoordeling van de klacht door de klachtenbehandelaar (referentie, sector, drager, personalia, korte inhoud klacht, ontvankelijkheid, opschorting invorderingsprocedure indien noodzakelijk...).

## 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 betrokken afdelingen 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 (nazicht ingescande stukken, bezwaarschriften, aanslagbiljetten, ...) met een maximaal inwinnen van informatie over het gestelde probleem.

## 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) binnen de 45 dagen.
- Verzending van het antwoord. Desgevallend rechtstreekse telefonische afhandeling van de klacht.
- 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).

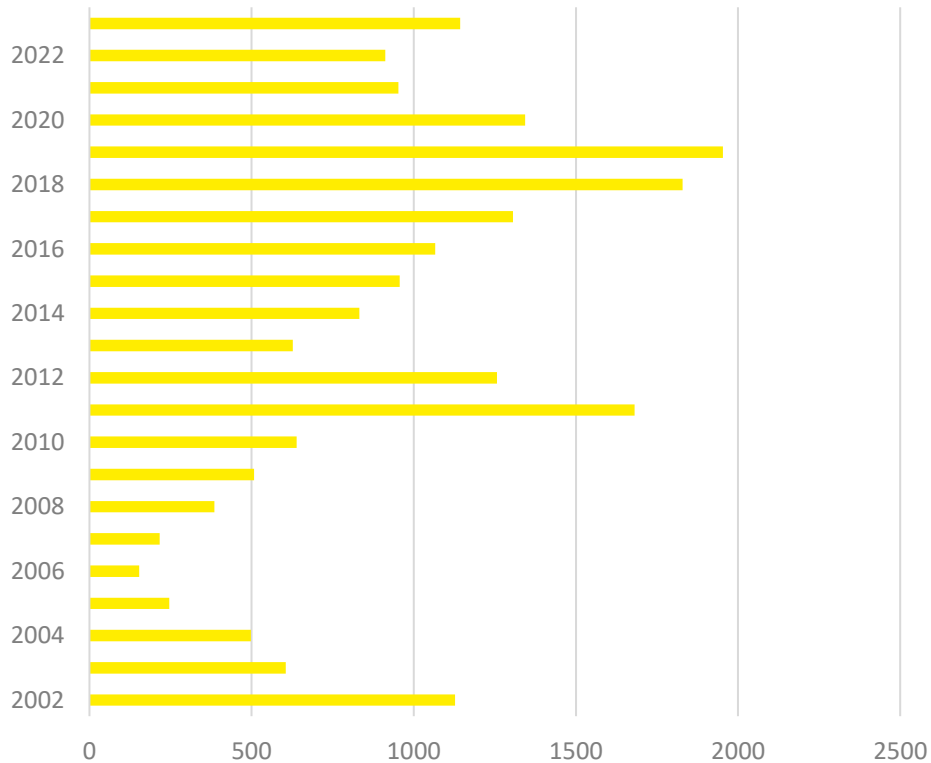
## Rapportering

- Maandelijkse rapportering aan het management.
- Driemaandelijks overleg met de betrokken afdelingen 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.

# Bespreking klachtenbeeld in 2023

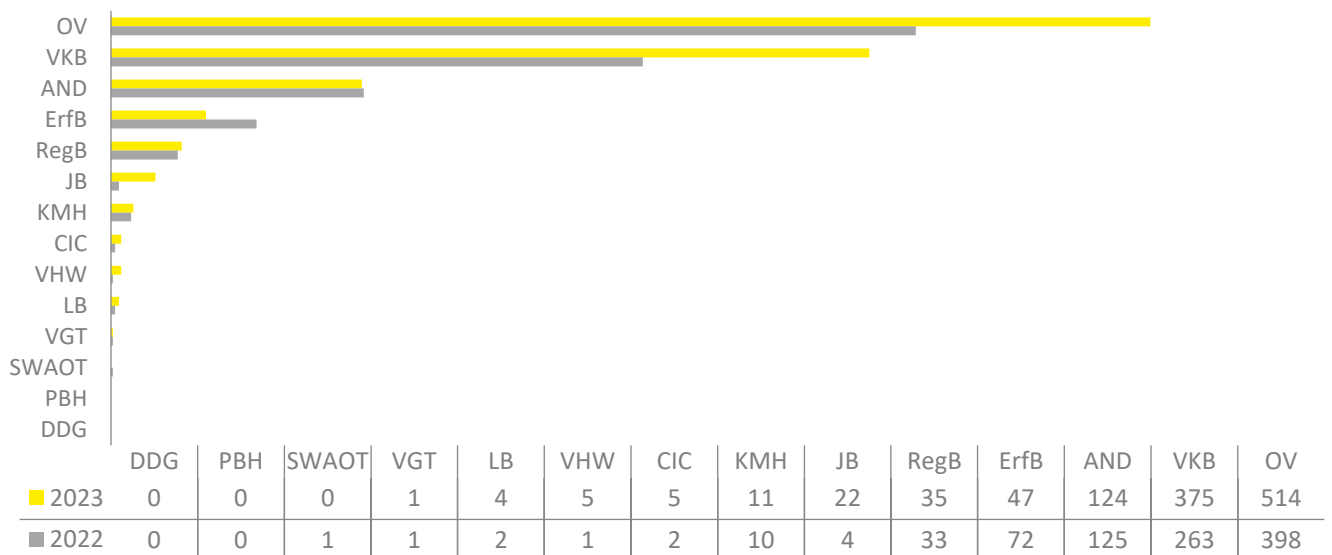
## Ingediende klachten

De Klachtendienst Financiën ontving 1.143 klachten in 2023, een stijging t.o.v. 2022 en 2021.



Grafiek 1 - evolutie aantal ingediende klachten

Volgende grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2022 en 2023:



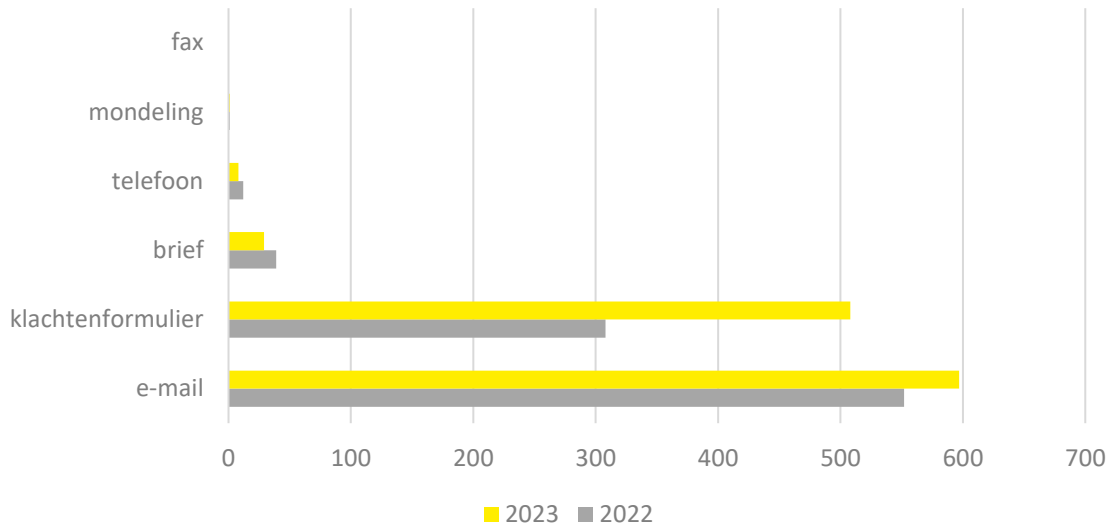
Grafiek 2 - aantal ingediende klachten volgens sector



Onroerende voorheffing en verkeersbelastingen blijven nog steeds uitgesproken de grootste bron van klachten. Het aantal klachten over de onroerende voorheffing en over de verkeersbelastingen steeg sterk (respectievelijk met 29% en 43%) ten opzichte van 2022.

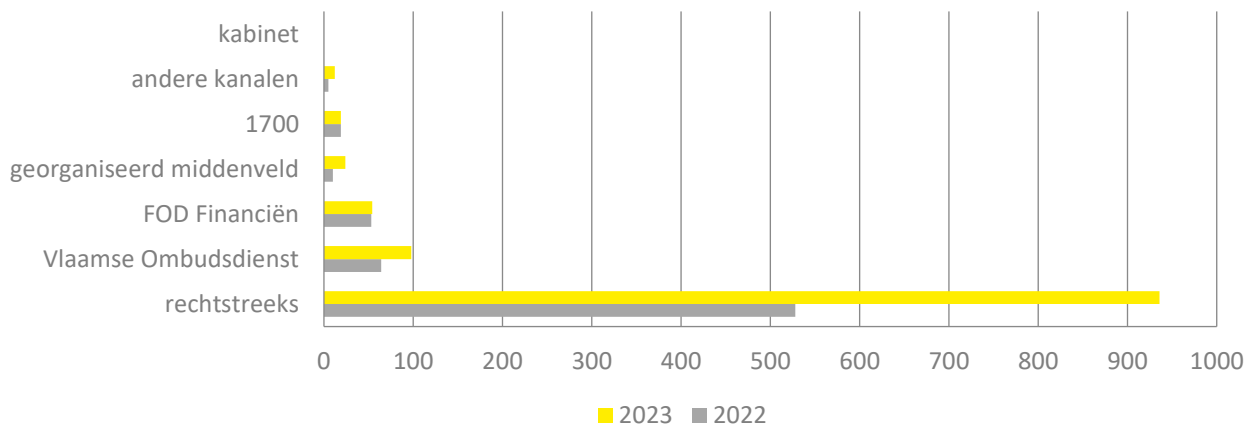
Het aantal klachten over registratiebelasting blijft vrijwel stabiel. Er is wel een ruime daling met 35% van het aantal klachten over de erfbelasting.

- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 1.105 burgers wat overeenkomt met 97% van alle ingediende klachten (94% in 2022).



Grafiek 3 - aantal klachten volgens drager

- In 2023 namen de burgers voornamelijk zelf rechtstreeks contact op met de klachtendienst (82%). De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde ons 98 klachten (9%) voor verder onderzoek. 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 (5%).



Grafiek 4 - aantal klachten volgens kanaal

# Afgehandelde klachten

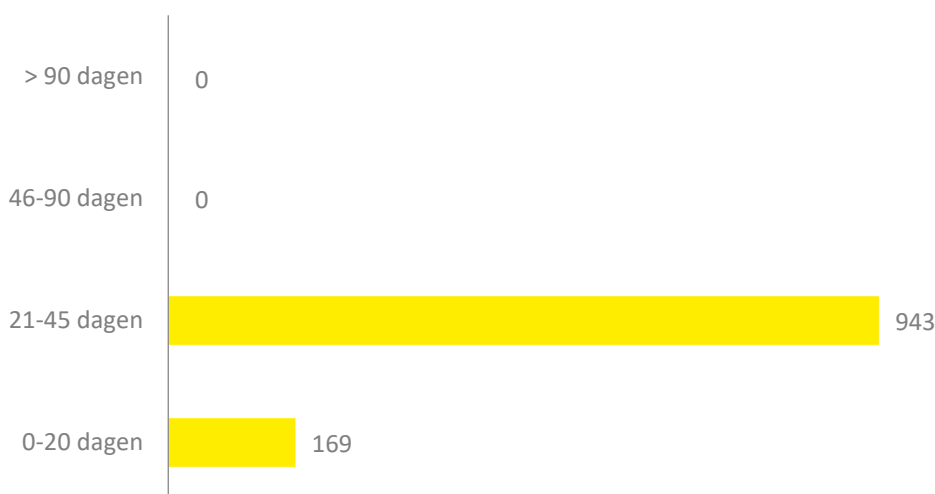
## Algemeen



Afbeelding 1 - kwalificatie afgehandelde klachten

- Op 31 december 2022 waren nog 73 klachten in behandeling, die werden afgewerkt in 2023. Van de 1.143 ingediende klachten in 2023 stonden eind 2023 nog 104 klachten open (ingediend eind 2023). De klachtendienst heeft in de loop van 2023 dus in totaal 1.112 klachten afgehandeld.
- Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg 1,2 dag.
- De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 28,3 dagen, terwijl de voorziene maximumtermijn van antwoord 45 dagen bedraagt. Alle afgehandelde klachten kregen een tijdig antwoord. Van de nog openstaande klachten is er wel eentje waarvan de antwoordtermijn van 45 dagen is overschreden.

Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de klachten afgesloten in 2023. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2022 die nog in behandeling waren.



Grafiek 5 - behandelingsduur in kalenderdagen

## 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 2023 heeft de klachtendienst **124 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 11,15% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage is een lichte daling ten opzichte van 2022 (toen 14,80% - 135 onontvankelijke klachten).

- Volgende grafiek geeft de indeling weer van de onontvankelijke klachten volgens onontvankelijkheidsgronden:



Grafiek 6 - verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden

- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 121 klachten (130 in 2022).
- 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 (120) (122 in 2022):

Het merendeel van deze klachten had geen betrekking op de werking van de Vlaamse Belasting-dienst, maar op het functioneren van de Federale Overheidsdienst Financiën.

We ontvingen 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 invordering via de gerechtsdeurwaarder, ...

Ofwel verwijzen we de burgers naar de dienst klachtenbeheer van de FOD Financiën ofwel – als er identificatiegegevens zijn opgegeven- sturen we de klacht zelf door naar de dienst klachtenbeheer.

We ontvingen ook meerdere klachten over sociale fraude (zwartwerk).

- Registratiebelasting (1) (1 in 2022):

Verzoeker klaagde over het uitblijven van de registratie van een onderhandse akte schenking roerend goed door het federale registratiekantoor.

- ✓ Anoniem: 2 klachten (2 in 2022).  
Het betrof 1 anonieme klacht onder de sector 'andere' waarin men fulmineerde op de overheid en 1 anonieme klacht onder de sector 'erfbelasting' over een tekortschatting.
- ✓ Meer dan een jaar voor indiening: 1 klacht (1 in 2022).  
Verzoeker kwam nogmaals terug op een oud dispuut met de Vlaamse Belastingdienst over de onroerende voorheffing. We hadden hem hierover al eerder geantwoord, maar verzoeker blijft dit steeds oprakelen.

## 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*.

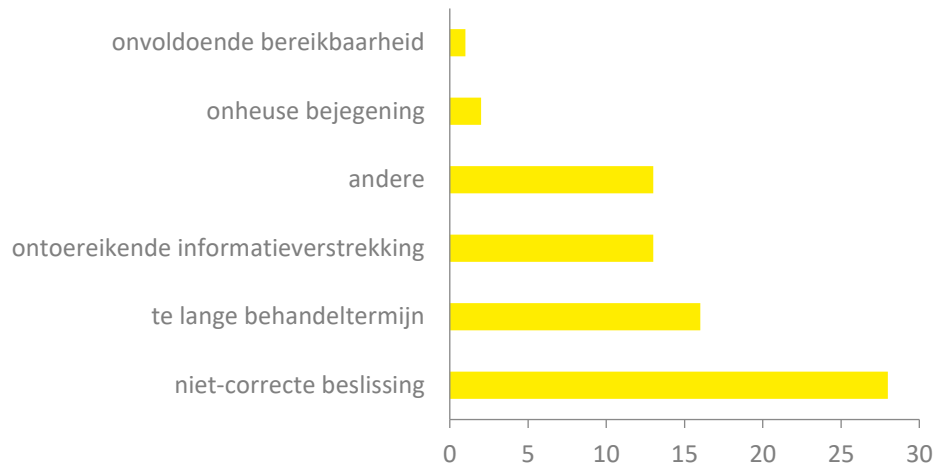
Na toetsing aan de ombudsnormen kan het onderzoek van een klacht leiden tot volgende evaluatie:

- ✓ 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 **988 ontvankelijke klachten** waren er 915 (92,61%) ongegrond, 32 (3,24%) deels gegrond en 41 (4,15%) gegrond.

Het merendeel van de afgehandelde ontvankelijke klachten, ruim 92%, was dus niet gegrond. Dit percentage is vergelijkbaar met vorige jaren: 91,99% in 2022 en 91,93% in 2021.

- De 73 (deels) gegronde klachten werden opgelost. De opsplitsing van de **73 gegronde en deels gegronde klachten** volgens de ombudsnormen is als volgt:



Grafiek 7 - verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen

# Evaluatie klachtenbeeld per sector

## Onroerende voorheffing

- In 2023 heeft de Vlaamse Belastingdienst 3.148.658 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 91,5% betrekking op het aanslagjaar 2023. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2023 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 6,9% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2022 en 1,1% over het aanslagjaar 2021.

1.403.414 van de verzonden aanslagbiljetten werden verstuurd via eBox.

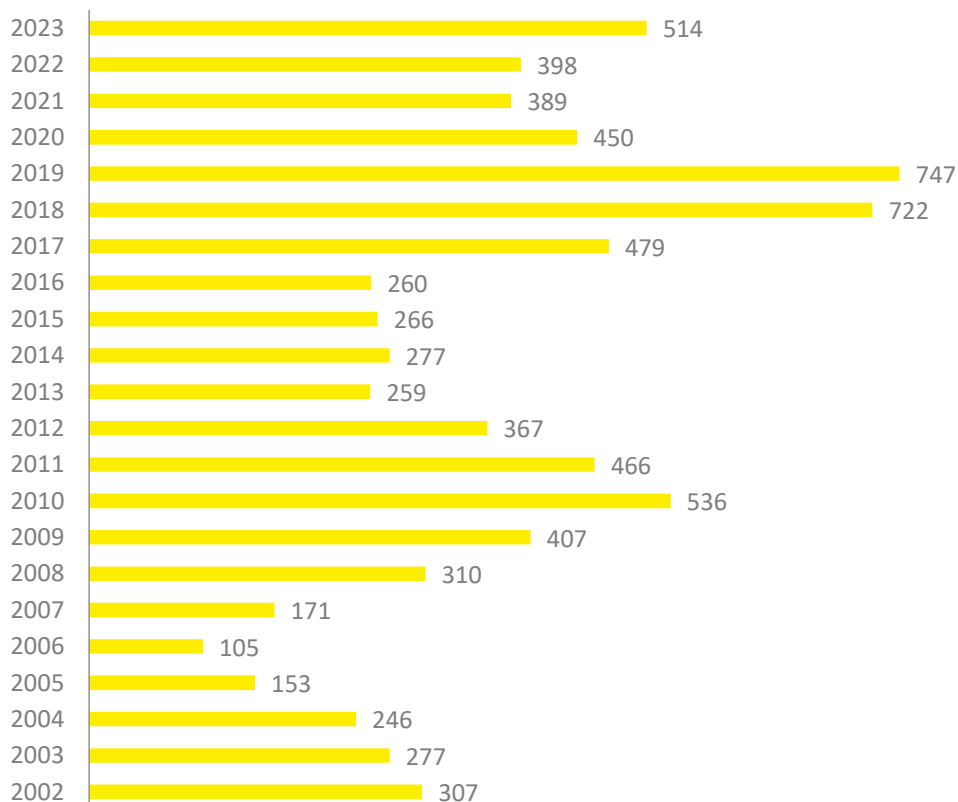
De administratie verstuurde ook 457.466 herinneringen en 97.235 laatste herinneringen. 34.263 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 20.667.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2023 18.789 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2022 stonden nog 37 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2023.

De klachtendienst ontving in 2023 514 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing, een toch wel significante stijging t.o.v. 2022 en 2021.

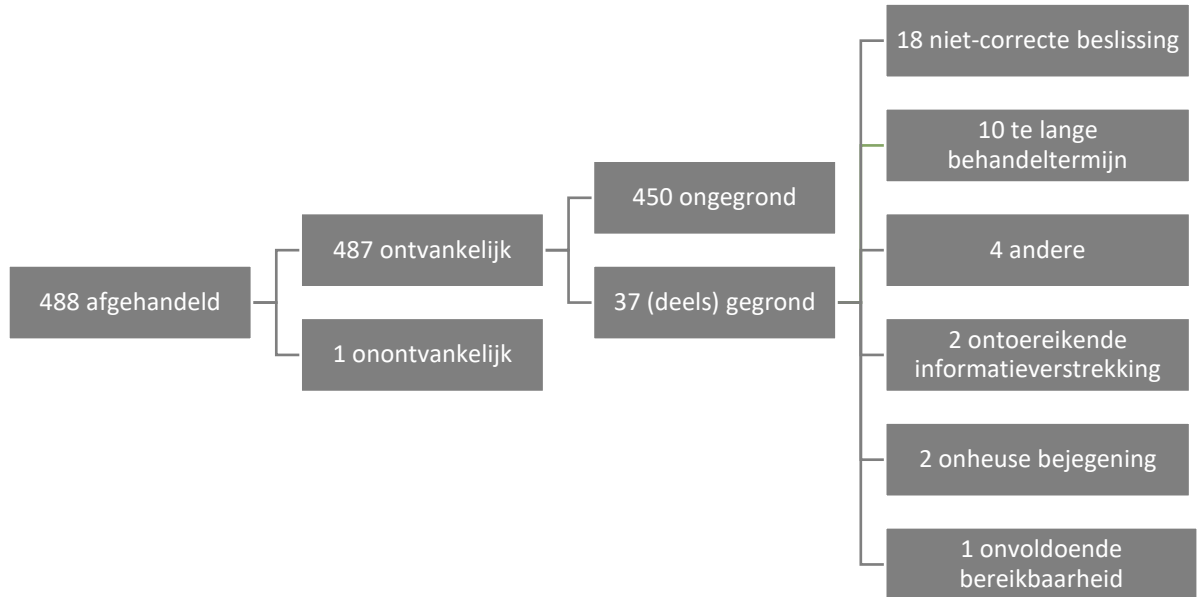


Grafiek 8 - evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing

Op het einde van het werkjaar 2023 stonden nog 63 klachten over de onroerende voorheffing open.

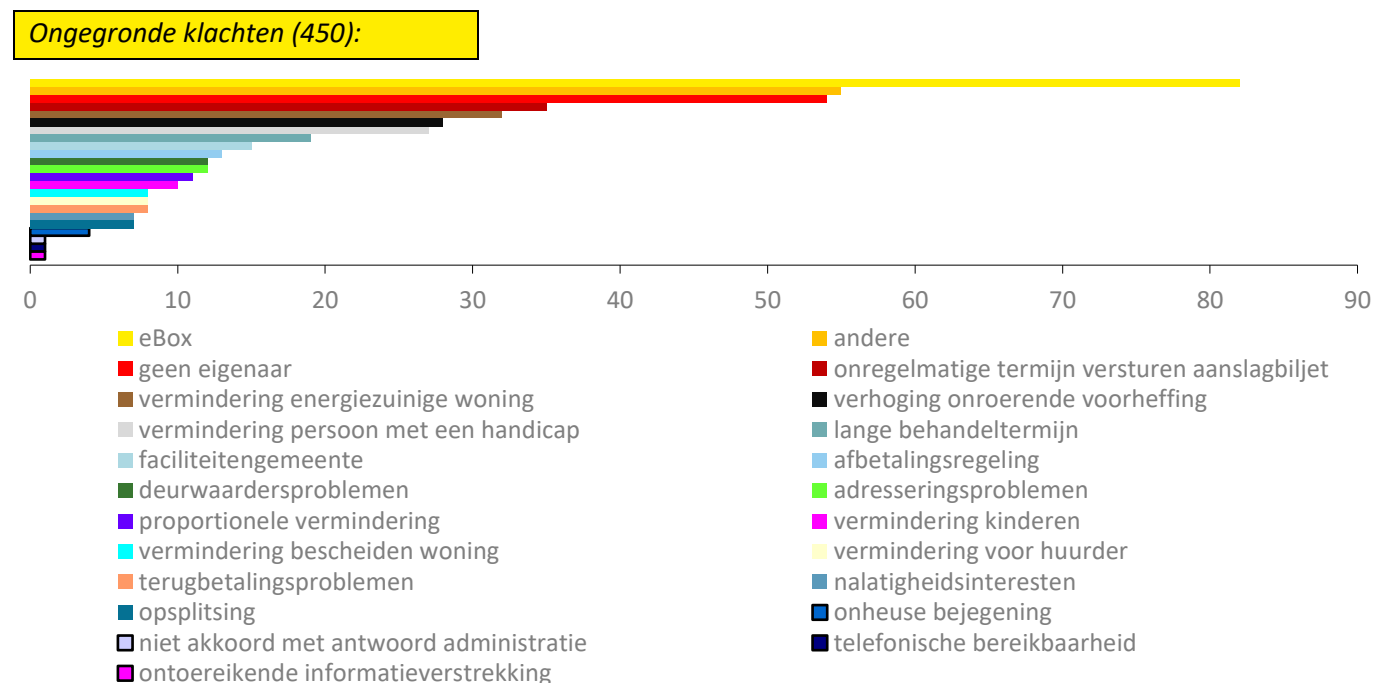
Dit betekent dat in 2023 **488 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

**1 onontvankelijk + 487 ontvankelijk → 450 ongegrond + 13 deels gegrond + 24 gegrond.**



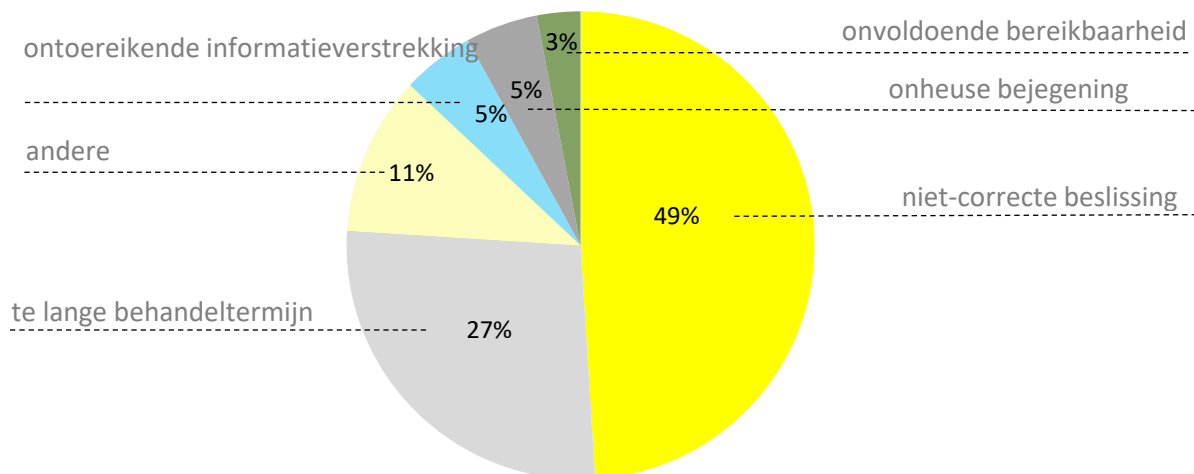
Afbeelding 2 - kwalificatie klachten onroerende voorheffing

We verklaarden één klacht over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat de klacht betrekking had op oude feiten die al eerder waren beantwoord. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden op pagina 12-13.



Grafiek 9 - kwalificatie ongegronde klachten onroerende voorheffing

(Deels) gegronde klachten (37):



Grafiek 10 - verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen

A. ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 18 klachten (6 in 2022).

- 11 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 voorsnog toe en zorgde voor een aanpassing van de gegevens opdat dit in de toekomst wel automatisch zou verlopen.

✓ Verzoeker kreeg voor 2020 en 2021 de vermindering voor zijn handicap als huurder, maar die vermindering werd niet meer toegekend voor 2022 terwijl hij nog steeds geregistreerd staat als persoon met een handicap.

✓ Verzoekers vermindering voor huurder met een handicap werd niet meer toegekend op het aanslagbiljet 2023 van de eigenaar/verhuurder, terwijl hij nog steeds geregistreerd is als huurder en ook als persoon met een handicap.

✓ Verzoekers vermindering voor 2 gezinsbijslaggerechtigde kinderen werd niet meer toegekend op het aanslagbiljet 2023, terwijl er niks is veranderd.

✓ Verzoekers vermindering voor persoon met een handicap werd -in tegenstelling tot de vorige aanslagbiljetten voor zijn vorige woning- niet toegekend op het aanslagbiljet 2023 voor zijn nieuwe woning, terwijl hij nog steeds geregistreerd is als persoon met een handicap.

✓ Verzoekers vermindering voor 2 gezinsbijslaggerechtigde kinderen werd niet meer toegekend op het aanslagbiljet 2023, terwijl de gezinssituatie niet is veranderd.

✓ Verzoekers vermindering voor persoon met een handicap werd niet meer toegekend op het aanslagbiljet 2023, terwijl hij nog steeds geregistreerd is als persoon met een handicap. Voor de vorige jaren kreeg hij op 1/2/2023 een positieve beslissing. Het aanslagbiljet 2023 werd daarom vóór de verzending extra gecontroleerd, maar men merkte niet op dat de vermindering voor handicap opnieuw is weggevallen.

✓ Verzoeker nam eind december 2021 contact op met de Vlaamse Belastingdienst omdat de vorige verhuurder het appartement dat verzoeker huurde had verkocht en dat de nieuwe eigenaar dit ging bewonen



en verzoeker dus moest verhuizen naar een ander appartement. Hij vroeg zich af hoe het verder met de vermindering ging verlopen. De Vlaamse Belastingdienst antwoordde op 8/2/2022 dat de vermindering voor 2021 nog zal toegekend worden voor de vorige woning en vanaf 2022 voor de nieuwe woning. Wat de dossierbehandelaar daarbij niet opmerkte was dat het aanslagbiljet 2021 al op 2/9/2021 was verstuurd aan de nieuwe eigenaar, zonder vermindering handicap huurder, en dat de identiteitsgegevens van de huidige verhuurder ontbraken i.v.m. de toekenning vanaf 2022.

Begin maart 2023 reageerde verzoeker nogmaals dat hij niets meer had gehoord en met de vraag of dit nu in orde is. Er werd vervolgens een bezwaardossier geregistreerd, wel enkel m.b.t. 2021. Begin mei 2023 diende verzoeker klacht in omdat hij het schandig vindt dat het nu al zo lang duurt. Naar aanleiding van de klacht werd in het bezwaardossier op 7/6/2023 een brief verstuurd aan verzoeker en aan de voormalige verhuurder i.v.m. de toekenning van de vermindering voor 2021.

In de brief aan verzoeker staat dat de Vlaamse Belastingdienst elk jaar op eigen initiatief zal onderzoeken of een vermindering kan verleend worden.

Echter, m.b.t. aanslagjaar 2022 en volgende waren de identiteitsgegevens van de huidige verhuurder dus nog niet gekend. Deze gegevens hebben we opgevraagd bij verzoeker en vervolgens overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. Er werd een nieuw bezwaardossier geregistreerd, nu m.b.t. 2022 en er werd op 22/6/2023 een brief verstuurd aan verzoeker en aan de huidige verhuurder i.v.m. de toekenning van de vermindering voor het aanslagjaar 2022.

✓ Verzoekers vermindering voor 4 kinderen werd niet automatisch verleend op het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2021 (verstuurd op 16/2/2023) terwijl men daar wel recht op heeft. Dit probleem heeft zich in het verleden ook al meermaals voorgedaan: de vermindering werd toegekend na bezwaar tegen de onroerende voorheffing aanslagjaar 2017, 2018, 2019 en 2020. Er werd opgemerkt dat er een probleem is met de ontvangen gegevens over de gezinssamenstelling, maar er was geen structurele oplossing en het probleem werd ook niet opgevangen a.d.h.v. controles vóór verzending van volgende aanslagbiljetten.

Naar aanleiding van het bezwaar tegen de onroerende voorheffing 2020 werd dit intern wel bekeken, maar er was opnieuw geen vermindering op de onroerende voorheffing 2021. Het bezwaar tegen de onroerende voorheffing 2021 werd ingewilligd op 22/6/2023 en we kregen de bevestiging dat de gegevens nu wel correct zouden staan en dat de vermindering in de toekomst wel automatisch zal worden verleend.

✓ Verzoeker merkte op zijn aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2023 op dat de vermindering voor huurder met een handicap werd toegekend op een garage en daardoor slechts 52,14 euro bedraagt i.p.v. 206 euro (want het bedrag van de vermindering is beperkt tot het bedrag van de onroerende voorheffing voor dat perceel) en dat geen vermindering werd toegekend op de door de huurder bewoonde woning.

In december 2021 deed verzoeker een aanvraag voor de vermindering huurder en hij kreeg op 11/1/2022 bevestiging dat de huurder geregistreerd is voor de woning. In de praktijk bleek de huurder dus gekoppeld te zijn aan een garagebox.

Naar aanleiding van de klacht werden de verminderingen voor 2022 en 2023 toegekend op de juiste aanslagbiljetten.

✓ Op verzoekers aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2023 werd de vermindering voor persoon met een handicap niet toegekend terwijl men daar wel recht op heeft. Ook op het aanslagbiljet voor 2022 was er geen vermindering, maar wel voor de vorige jaren. Een gewijzigd busnummer bleek er de oorzaak van te zijn dat de vermindering niet langer automatisch werd verleend.

✓ Op verzoekers aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2023 werd de vermindering voor zijn 2 kinderen waarvan 1 met een handicap niet toegekend. Het gezin woont nochtans op het belaste adres sinds april 2022 en de kinderen zijn aangeleverd als gezinsbijslaggerechtigd / persoon met een handicap. We lieten bijkomend onderzoeken of er recht is op de vermindering voor bescheiden woning.

- 1 klacht over een beslissing (bezwaar handicap):

✓ Verzoeker diende klacht in omdat hij n.a.v. zijn bezwaren van september 2022 i.v.m. de vermindering voor de handicap van zijn drie kinderen een rechtzetting kreeg voor de aanslagjaren 2018 en 2020, maar niet voor aanslagjaar 2019.

Hij reageerde via e-mail bij de Vlaamse Belastingdienst dat de beslissing volgens hem niet klopte, nl. dat hij in 2019 drie gehandicapte kinderen had: minstens 1 kind en vanaf 1/7/2019 zelfs 3 gehandicapte kinderen. Er volgde een nieuwe beslissing: de vermindering voor kinderen met een handicap kon opnieuw niet worden verleend voor 2019 omdat de handicap van twee kinderen pas na 1 januari van het aanslagjaar 2019 was vastgesteld. Er werd in de beslissing echter niets gezegd over de handicap van het derde kind. Naar aanleiding van de klacht hebben we het bezwaar opnieuw laten bekijken. Gezien er effectief recht is op de vermindering handicap voor het derde kind voor aanslagjaar 2019, werd alsnog een vermindering verleend voor een bedrag van 87,54 euro.

- 1 klacht over het niet-onderzoeken van een melding van foute eigendomsrechten:

✓ Verzoeker stelde zich de vraag of de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2022 al was betaald. Hij verwees naar de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2021 die foutief was ingekohierd en verstuurd op naam van zijn kind, terwijl verzoeker vruchtgebruiker is maar zelf geen aanslagbiljet ontving. Volgens het Kadaster zijn echter verzoekers 4 kinderen volle eigenaar en heeft verzoeker hierover geen zakelijke rechten. Naar aanleiding van (het uitblijven van) de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2021 vroeg hij reeds eerder, op 2/11/2021, aan de Vlaamse Belastingdienst om hem het aanslagbiljet 2021 door te sturen omdat hij vruchtgebruiker is en om de gegevens te wijzigen zodat het aanslagbiljet in zijn dossiers komt. Als antwoord werd hem het gevraagde aanslagbiljet gemaïld, maar op het aspect vruchtgebruik werd niet verder ingegaan waardoor ook het aanslagbiljet 2022 niet aan verzoeker, maar aan zijn kind werd geadresseerd.

Gelet op de klacht hebben we een dossier laten registreren voor onderzoek/rechtzetting van de eigenaarsgegevens.

- 1 klacht over de invordering via de gerechtsdeurwaarder terwijl eerder een afbetalingsplan was gevraagd:

✓ Verzoeker diende op 19/9/2022 bezwaar in tegen het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2021 i.v.m. de verdeling van de vermindering voor gehandicapt kind en hij vroeg een afbetalingsplan. Er was op dat moment al een laatste herinnering verstuurd, maar de invordering bleef ondanks het bezwaar verderlopen waardoor de gerechtsdeurwaarder op 18/11/2022 een aanmaning verstuurde. De herinneringen bleken voorts nog naar zijn vorige adres te zijn verstuurd, terwijl hij inmiddels was verhuisd.

In de beslissing van 13/12/2022 werd verzoeker ondanks de eerdere afbetalingsaanvraag aangemaand het nog openstaande bedrag te betalen aan de gerechtsdeurwaarder. Op 15/2/2023 betekende de gerechtsdeurwaarder het dwangbevel, met hoge kosten tot gevolg.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat er geen rechtsgeldige herinneringen waren verstuurd, omdat de invordering bleef verderlopen tijdens de behandeling van het bezwaar en omdat er niet was geantwoord op de afbetalingsaanvraag. De gerechtsdeurwaarderskosten werden kwijtgescholden.

- 1 klacht over de invordering via de gerechtsdeurwaarder voor een kleine openstaande schuld:

✓ De gerechtsdeurwaarder werd ingeschakeld voor de openstaande onroerende voorheffing 2022 en ook voor een klein bedrag m.b.t. 2019 (23,28 euro). Verzoeker betaalde de onroerende voorheffing 2022 op 12/1/2023 rechtstreeks aan de Vlaamse Belastingdienst. Op diezelfde dag verstuurde de gerechtsdeurwaarder een aanmaning en bleef er dus na betaling nog een saldo verschuldigd voor de onroerende voorheffing 2019 en voor de kost van de aanmaning.

Na betekening van het dwangbevel betaalde verzoeker de kost van het dwangbevel. De aanmaningskost en de kleine schuld voor 2019 stonden echter nog steeds open waarvoor de gerechtsdeurwaarder vervolgens in mei en juni extra kosten (445,15 euro) maakte voor beslag en aanplakking. We stelden ons de vraag of deze hoge kosten die dateren van na de betaling nog redelijkerwijze verantwoord waren, gelet op de beperkte openstaande schuld.

De Vlaamse Belastingdienst heeft dit onderzocht en oordeelde dat de kosten voor beslag en aanplakking door de gerechtsdeurwaarder moesten worden terugbetaald aan verzoeker.

- 1 klacht over het gebruikte (referentie)adres:

✓ Op een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2022 werd een vermindering voor persoon met een handicap toegekend, voor verzoeker die volgens de Vlaamse Belastingdienst huurder zou zijn van betrokkene. Verzoeker klaagde over de toekenning van die vermindering omdat hij geen huurder is, noch een relatie heeft met die betrokkene. Hij zegt daar geen domicilie te hebben, maar dat het adres louter wordt gebruikt als referentieadres.

In het verleden was verzoeker op een ander adres wel geregistreerd als huurder en die huurder-registratie werd voor het aanslagjaar 2022 weer opgepikt.

Uit het onderzoek bleek echter dat het adres van betrokkene in het bevolkingsregister wel degelijk gekend is als verzoekers referentieadres, maar dat dit adres in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst geregistreerd werd als wettelijk adres.

Naar aanleiding van de klacht werd de registratie als huurder stopgezet en de ten onrechte toegekende vermindering voor persoon met een handicap nagevorderd bij betrokkene.

- 1 klacht over een onterechte teruggave en de financiële gevolgen daarvan:

✓ Verzoekers aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2021 werd volledig verstuurd op naam van verzoeker en viel ten laste van de huwelijksgemeenschap. Gezien de partner overleed in april 2021, bleef verzoeker de belastingplichtige voor de volledige onroerende voorheffing 2021. Dit werd ook door de Vlaamse Belastingdienst per brief bevestigd aan verzoekers advocaat op 26/1/2022 en 13/5/2022. Verzoeker betaalde deze onroerende voorheffing via twee deelbetalingen. De Vlaamse Belastingdienst kon de laatste betaling niet goed plaatsen en na dit intern te hebben besproken, werd beslist de helft van de onroerende voorheffing terug te storten, wat gebeurde op 2/8/2022. Verzoeker kreeg hier ook een schriftelijke bevestiging van.

Na die terugbetaling stond voor deze onroerende voorheffing echter de helft open en dit deel werd vervolgens bij verzoeker ingevorderd via de gerechtsdeurwaarder (aanmaning op 13/9/2022). Er waren dus inmiddels extra nalatigheidsinteressen + gerechtsdeurwaarderskosten verschuldigd, terwijl verzoeker -gelet op de eerdere terugbetaling- ervan uitging dat alles was geregeld.

Naar aanleiding van de klacht werden de deurwaarderskosten ten laste van de Vlaamse Belastingdienst genomen, werd verzoeker uitgelegd dat de terugbetaling een vergissing was en heeft hij opnieuw de nog openstaande som (zonder nalatigheidsinteressen of kosten) betaald.

M.b.t. de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2022 bleek volgens het Kadaster ook nog de huwelijksgemeenschap de eigenaar te zijn, wat niet correct was gelet op het overlijden van de partner in april 2021. Hiervoor betaalde verzoeker enkel zijn helft. Na ontvangst van de laatste herinnering vroeg verzoeker aan de Vlaamse Belastingdienst of hij hiervoor nog iets in orde moest brengen. Hij kreeg daarop geen antwoord, maar het openstaande deel werd vervolgens ook ingevorderd via de gerechtsdeurwaarder (aanmaning van 15/2/2023), terwijl dit voor het aanslagjaar 2022 niet meer in de huwelijksgemeenschap viel en verzoeker de nalatenschap had verworpen. Dit aanslagbiljet werd n.a.v. de klacht opgesplitst en het openstaande deel voor de nalatenschap van de partner werd ter kennis gebracht aan de curator van de onbeheerde nalatenschap.

- 1 klacht over een fiscaal derdenbeslag:

✓ Verzoeker klaagde over de betekening van een fiscaal derdenbeslag op zijn bankrekening op 9/8/2023 terwijl het de onroerende voorheffing 2022 betrof voor een onroerend goed dat in 2022 werd verkocht en dat er bij de notaris nog geld geblokkeerd stond uit de verkoop. Verzoeker vroeg dan ook om de betaling te bekomen via een fiscaal derdenbeslag op de rubriekrekening van de notaris. De Vlaamse Belastingdienst had echter eerder, op 9/11/2022, een fiscaal derdenbeslag gelegd bij het notariskantoor tot betaling van de openstaande onroerende voorheffing 2022. Dit fiscaal derdenbeslag van november 2022 was evenwel enkel tegen verzoeker gericht en niet tegen zijn partner. Gezien het koppel

sinds 2016 gescheiden is, zijn zij niet meer hoofdelijk aansprakelijk voor deze onroerende voorheffing. Niettemin waren de fiscaal derdenbeslagen telkens voor het volledige bedrag op verzoekers naam gelegd. Er werd uiteindelijk op 12/9/2023 een nieuw fiscaal derdenbeslag gelegd bij de notaris met verzoeker en zijn partner als belastingplichtigen en de vermelding van het bedrag dat ze ieder voor de helft verschuldigd zijn. De betaling van de som werd vervolgens via de notaris ontvangen op 9/10/2023 en er werd op 10/10/2023 handlichting verleend aan de notaris en aan de bank.

Het bankbeslag was op zich dus overbodig gelet op het eerdere beslag bij de notaris. Zowel het bankbeslag als het eerste beslag bij de notaris waren bovendien foutiefelijk voor het volledige bedrag gevestigd ten laste van verzoeker die slechts voor de helft mede-eigenaar was.

**B. ombudsnorm te lange behandeltermijn: 10 klachten (15 in 2022).**

→ 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 6 klachten over de behandeltermijn van bezwaren proportionele vermindering:

- Voor het bezwaar van 19/9/2021 dateerde de beslissing van 8/9/2022. Verzoeker deed pas in 2023 zijn beklag over de lange behandeltermijn en over het uitblijven van een antwoord op zijn vraag van 3/2/2023 om inzage in het dossier. Die vraag werd naar aanleiding van de klacht beantwoord op 3/3/2023.

- Voor het bezwaar van 29/12/2021 werden pas bewijzen opgevraagd op 5/12/2022. De beslissing (afwijzing) werd verstuurd op 6/2/2023.

- Voor het bezwaar van 21/2/2022 dateerde de beslissing (inwilliging) pas van 12/1/2023.

- In het bezwaar van 9/8/2022 verwees verzoeker naar de renovatie van het onroerend goed en dat er nog geen KI was toegekend. Bewijsstukken m.b.t. proportionele vermindering werden pas eind april 2023 opgevraagd. De beslissing (inwilliging) volgde op 30/6/2023.

- Voor het bezwaar van 22/12/2022 werden pas bewijzen opgevraagd op 17/7/2023. De beslissing (inwilliging) werd genomen op 31/8/2023.

- Voor het bezwaar van 17/1/2023 deed verzoeker vergeefs navraag in augustus en in oktober. De beslissing (inwilliging) dateerde van 8/11/2023.

✓ We registreerden ook een klacht over het uitblijven van een antwoord op een aanvraag van 18/9/2022 voor vermindering voor kinderen als huurder, voor de jaren 2021, 2020, 2019 en 2018.

Deze aanvraag werd bij een ander bezwaar gevoegd m.b.t. de vermindering voor kinderen voor aanslagjaar 2022 voor de eigen woning. Bij de behandeling van dat bezwaar werd niet opgemerkt dat ook vermindering voor de vorige jaren als huurder werd gevraagd. Er werd op 30/3/2023 dus enkel een (negatieve) beslissing genomen m.b.t. tot verzoekers aanslagbiljet voor 2022.

Naar aanleiding van de klacht werd alsnog een apart bezwaar geregistreerd: de (positieve) beslissing dateert van 28/11/2023. Er werd op het aanslagbiljet van de toenmalige verhuurder een vermindering voor 1 kind met een handicap verleend voor aanslagjaar 2018 en een vermindering voor 2 kinderen waarvan 1 met een handicap voor de aanslagjaren 2019, 2020 en 2021.

→ over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten (3 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: 2 klachten.*

De Vlaamse Belastingdienst werkte 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 2 klachten van burgers die hun aanslagbiljetten op korte tijd ontvingen:

- het aanslagbiljet 2022 op 19/1/2023 en het aanslagbiljet 2021 op 16/2/2023,
- het aanslagbiljet 2023 op 5/9/2023 en het aanslagbiljet 2022 op 19/10/2023.

- *het uitblijven van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateerde van meer dan anderhalf jaar geleden: 1 klacht.*

Verzoeker (huurder) was ongerust omdat hij nog geen nieuws over zijn vermindering voor handicap had vernomen sinds 2020. Het laatst verstuurd aanslagbiljet dateerde inderdaad al van september 2020 en sindsdien heeft de eigenaar geen volgende aanslagbiljetten meer gekregen. We vroegen om dit na te kijken waarna alvast de aanslagbiljetten voor 2021 en 2022 beide werden verzonden op 19/10/2023. Verzoeker had hierover in maart 2023 al rechtstreeks de Vlaamse Belastingdienst gecontacteerd, maar de verzending werd toen niet opgestart.

#### C. ombudsnorm **andere**: 4 klachten (3 in 2022).

- 2 klachten over de foute adressering van de betalingsdocumenten:

✓ Verzoeker klaagde over de betekening van het dwangbevel door de gerechtsdeurwaarder terwijl hij m.b.t. de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2022 eerder niets had ontvangen en dat alles naar het verkeerde adres werd verstuurd terwijl men al was verhuisd sinds maart 2022.

Alle betalingsdocumenten en ook de aanmaning bleken vanaf augustus 2022 inderdaad nog naar verzoekers vorige adres te zijn verstuurd, terwijl zijn adreswijziging sinds 2/4/2022 gekend is in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst. Er was dus lange tijd geen overeenstemming met de gegevens van het Rijksregister. Naar aanleiding van de klacht werden de gerechtsdeurwaarderskosten kwijtgescholden omdat de documenten niet naar verzoekers domicilieadres waren verstuurd.

✓ Verzoeker vroeg op 4/7/2022 om zijn aanslagbiljetten onroerende voorheffing niet langer naar zijn vorig adres in Wilrijk te sturen waar hij sinds december 2020 niet meer woont, maar naar zijn officieel adres in Duinbergen. De verzending gebeurde naar Wilrijk op basis van een eerder ingesteld afwijkend verzendadres. Dit werd bij de behandeling van de aanvraag in 2022 echter niet opgemerkt waardoor het afwijkend verzendadres niet werd verwijderd. De aanslagbiljetten 2023 werden in juni en juli 2023 dan ook opnieuw naar het oude adres in Wilrijk verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd het afwijkend verzendadres aangepast en nu correct ingesteld op verzoekers officieel adres.

- 1 klacht over de dubbele registratie van eenzelfde bezwaar, maar met een verschillende uitkomst:

✓ Verzoeker diende zowel online als per post bezwaar in tegen het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2022. Het digitaal bezwaar werd ontvangen op 30/6/2022 en er werden bewijsstukken opgevraagd. Het bezwaar per post werd ontvangen op 15/7/2022 en er werden ook bewijsstukken opgevraagd. Verzoeker bezorgde de stukken zowel per brief als digitaal en deze werden bij het tweede dossier gevoegd. Het eerste dossier werd afgewezen op 21/3/2023 omdat er geen bewijsstukken werden voorgelegd.

Verzoeker diende klacht in omdat hij de gevraagde bewijzen wel degelijk had doorgestuurd, maar die waren dus bij het andere, identieke bezwaardossier gevoegd. Dat tweede dossier werd daags nadien ingesteld. Er was dus verwarring ten gevolge de dubbele registratie van hetzelfde bezwaar. Dat het een dubbel dossier



betrof, werd niet opgemerkt bij de registratie noch bij de behandeling. De afwijzingsbrief mocht genegeerd worden want de vermindering was verleend in het tweede dossier.

- 1 klacht over de gevraagde opsplitsing:

✓ Verzoeker ontving op 16/6/2023 een herinnering voor de betaling van de onroerende voorheffing 2022 ten laste van de nalatenschap terwijl hijzelf zijn aandeel had betaald en aan de Vlaamse Belastingdienst had gevraagd om de andere helft bij zijn broer in te vorderen.

Het aanslagbiljet werd eerder op 19/1/2023 naar verzoeker gestuurd voor het volledige bedrag. Na reactie kregen zowel verzoeker als zijn broer op 28/2/2023 een brief "kennisgeving openstaande schulden ten laste van een nalatenschap". Het afwijkend verzendadres op verzoekers naam bleef staan omdat hij enkel had beloofd om zijn aandeel te betalen. Verzoekers betaling werd vervolgens ontvangen op 8/5/2023, maar ondanks de betaling van zijn aandeel ontving hij dus een herinnering voor de openstaande resterende helft. Naar aanleiding van de klacht werd de invordering op verzoekers naam stopgezet en een afwijkend verzendadres ingesteld op zijn broer.

D. ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 2 klachten (4 in 2022).

- 2 klachten over een telefonisch contact met 1700:

✓ Verzoeker ontving zijn aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor de aanslagjaren 2020 en 2021 pas veel later dan normaal, namelijk op 7/7/2022 en 16/2/2023. Hij belde daarover met 1700 en vroeg om het aanslagbiljet tijdig en eenmaal per jaar op te stellen. De voorlichter gaf aan dat verzoeker naar het Kadaster moest schrijven om de gegevens sneller op te sturen naar de Vlaamse Belastingdienst. Zo gezegd, zo gedaan, maar de FOD Financiën antwoordde dat de gegevens wel degelijk tijdig ter beschikking zijn van de Vlaamse Belastingdienst.

Naar aanleiding van de klacht werd het gesprek beluisterd door Digitaal Vlaanderen en het bleek inderdaad (foutief) te zijn verlopen zoals verzoeker had beschreven. Er was hier namelijk geen achterstand met het doorsturen van gegevens door de FOD Financiën, maar de vertraging was een gevolg van een interne controle op de vermindering bescheiden woning voor perequatie-gevallen.

✓ Verzoeker ontving op 17/3/2023 een herinnering van de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2018 en meldt opnieuw dat op het aanslagbiljet een verkeerde gemeente vermeld staat. Hij woont namelijk in Kampenhout terwijl op het aanslagbiljet Linkebeek staat. Hij had daarover al in februari gebeld en men zou hem gezegd hebben te wachten met de betaling tot de gemeente was aangepast, maar hij kreeg dus een herinnering i.p.v. een aanpassing.

We hebben navraag gedaan bij Digitaal Vlaanderen en er werd inderdaad een gesprek teruggevonden van 14/2/2023. De voorlichter bereidde een escalatiemail voor naar de Vlaamse Belastingdienst en vroeg in die mail om de melding na te kijken en om te bellen naar de burger. De voorlichter gaf ook mee dat hij de burger aangeraden had om te wachten met betalen totdat de Vlaamse Belastingdienst hem gebeld had. De voorlichter escaleerde de vraag echter niet, maar had dit wel moeten doen en werd daarop aangesproken. We hebben de klacht ook doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst om dit alsnog te laten bekijken: het aanslagbiljet bevatte effectief foute gegevens en werd geannuleerd.

E. ombudsnorm **onheuse bejegening**: 2 klachten (geen klachten in 2022).

- 2 klachten over een telefonisch contact met een voorlichter van 1700:

✓ Verzoeker ontving op 17/8/2023 het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2023 en belde naar 1700 omdat hij op 16/2/2023 ook al het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2022 had ontvangen en betaald. Hij werd echter op een agressieve wijze te woord gestaan, de telefoon werd al roepend neergelegd en hij kreeg geen sturing of voorstel.

We hebben het gesprek laten beluisteren door Digitaal Vlaanderen: de voorlichter was niet beleefd en zijn houding niet correct. Verzoeker werd inderdaad op een incorrecte manier te woord gestaan.

✓ Verzoeker ontving op 17/8/2023 het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2023 en belde naar 1700 omdat hij op 19/1/2023 ook al het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2022 had ontvangen en betaald. Hij kreeg echter een abnormale en koele reactie van de voorlichter.

We hebben het gesprek laten beluisteren door Digitaal Vlaanderen: er werd door de voorlichter inderdaad weinig empathie aan de dag gelegd, de voorlichter klonk onverdraagzaam en heeft verzoeker ook een paar keer onderbroken.

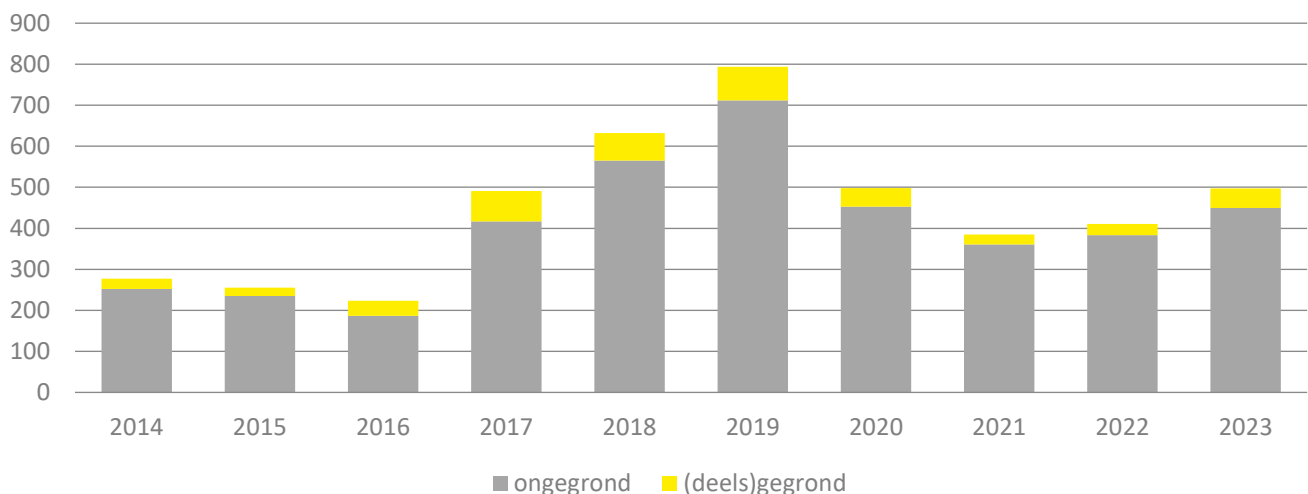
Beide voorlichters werden op het gesprek aangesproken om dit in de toekomst te vermijden.

F. ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** : 1 klacht (geen klachten in 2022).

- 1 klacht over de telefonische bereikbaarheid van 1700:

✓ Verzoeker klaagde over de moeilijke bereikbaarheid van 1700 op 19/12/2023. Hij kreeg pas na 10 minuten iemand aan de lijn. Het was die dag inderdaad druk bij 1700 wegens de verzending van herinneringen en ook doordat heel wat medewerkers afwezig waren. Dit leidde op piekmomenten tot onvoldoende capaciteit om het aanbod op te vangen.

■ Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid gedurende de laatste 10 jaar:



Grafiek 11 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0163%.

We registreerden in 2023 méér klachten over de onroerende voorheffing en we stelden ook een lichte stijging vast van het percentage (deels) gegronde klachten: voor 7,60% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 6,81% in 2022.

## Verkeersbelastingen

- In 2023 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.749.283 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 93,2% betrekking op het aanslagjaar 2023. Er werden tevens 707 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 541.423 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

In 2023 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 85.006 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 1.301 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting.

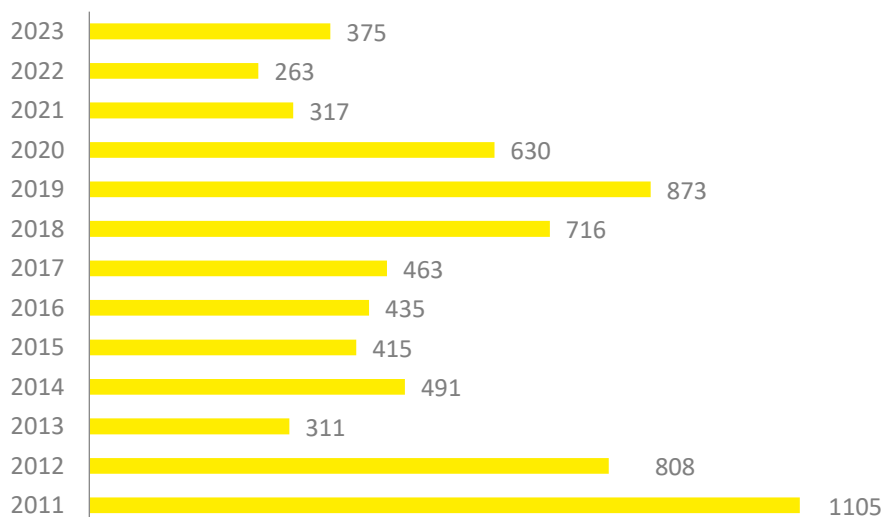
2.069.739 van de verzonden aanslagbiljetten werden verstuurd via eBox.

De administratie verstuurde in 2023 710.550 herinneringen en 244.617 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 49.098 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2023 14.484 bezwaren en handelde 14.628 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2022 stonden nog 27 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2023.

De klachtendienst ontving in 2023 375 klachten over de verkeersbelastingen, net zoals bij de onroerende voorheffing een significante stijging t.o.v. 2022 en 2021.



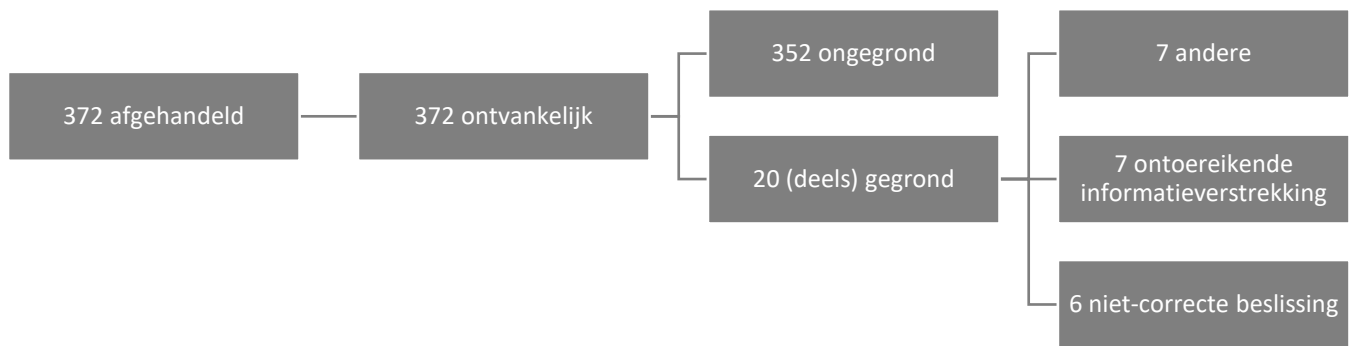
Grafiek 12 - evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen

Op het einde van het werkjaar 2023 stonden nog 30 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2023 372 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

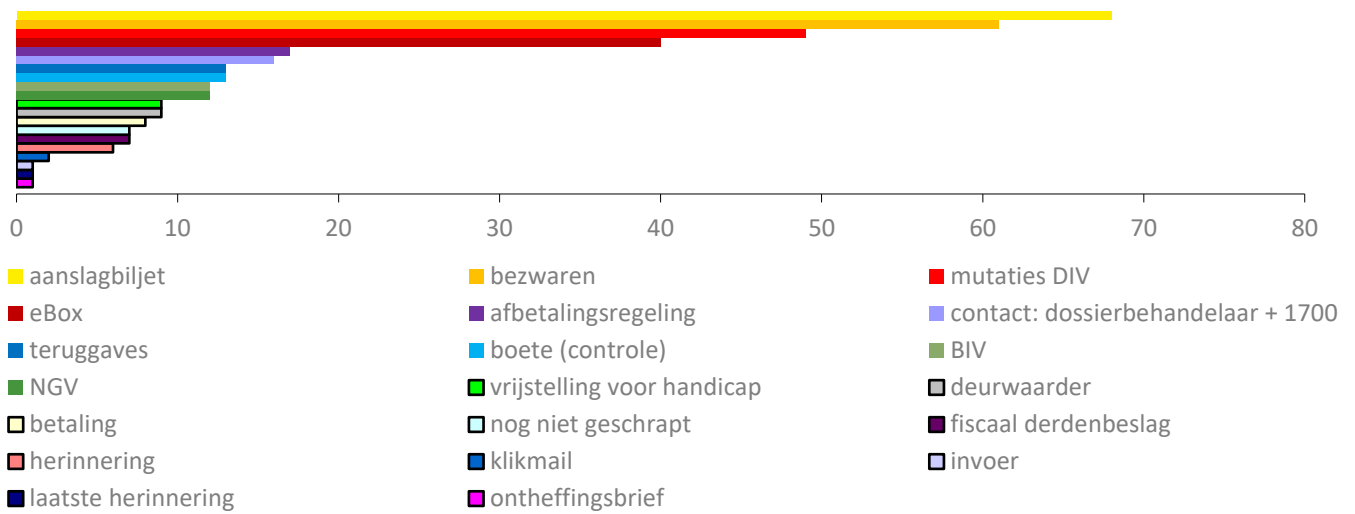
372 ontvankelijk → 352 ongegrond + 9 deels gegrond + 11 gegrond.





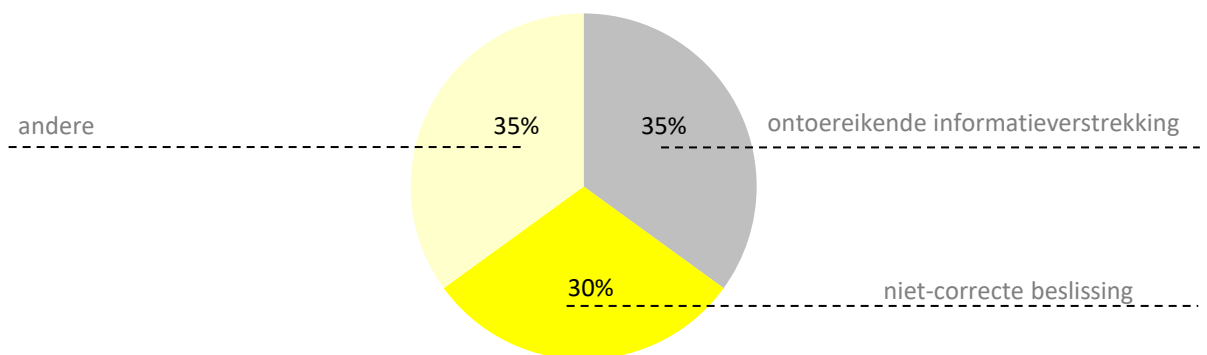
Afbeelding 3 - kwalificatie klachten verkeersbelastingen

**Ongegronde klachten (352):**



Grafiek 13 - kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen

**(Deels) gegronde klachten (20):**



Grafiek 14 - verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen

A. ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking:** 7 klachten (2 in 2022).

- 1 klacht over een telefonisch contact met 1700:

✓ Verzoeker nam telefonisch contact op met 1700 over de reden voor de sterke stijging van het oldtimerforfait (38,63 euro voor aanslagjaar 2022 en 99,99 euro voor aanslagjaar 2023 ten gevolge de verhoging van de jaarlijkse verkeersbelasting voor oldtimer personenwagens vanaf 1 januari 2023). De voorlichter antwoordde dat dit kwam door de indexering, wat verzoeker niet geloofde omdat de indexering toch geen 260% bedraagt.

We hebben het gesprek laten beluisteren door Digitaal Vlaanderen: de voorlichter heeft het script over oldtimer niet of niet grondig genoeg geraadpleegd en gaf als reden inderdaad verkeerdelijk de indexering. De voorlichter herhaalde dit ook toen verzoeker argumenteerde dat de stijging ten gevolge de indexering niet zo hoog kon zijn en verwees naar de bezwaarprocedure. De betrokken medewerker werd hierop gewezen zodat bij toekomstige vragen de juiste informatie kan worden meegegeven.

- 1 klacht over een telefonisch contact met de Vlaamse Belastingdienst:

✓ Verzoeker ontving op 9/3/2023 een aanslagbiljet voor de aanvullende verkeersbelasting, terwijl zijn voertuig (op lpg + benzine) omwille van zijn handicap is vrijgesteld van de verkeersbelastingen. Na ontvangst van het aanslagbiljet belde hij naar 1700 met een vraag over de vrijstelling en er werd hem beloofd dat deze rekening zou geannuleerd worden.

We hebben het gesprek laten beluisteren en bleek dat het gesprek door 1700 werd doorgeschakeld met een medewerker van Vlabel die hem effectief vertelde dat dit aanslagbiljet dan wel op nul gezet zou worden. Dat is echter niet correct want er is wegens handicap wel een vrijstelling van de jaarlijkse verkeersbelasting en van de belasting op inverkeerstelling, maar er is geen vrijstelling voor de aanvullende verkeersbelasting. De betrokken medewerker werd daar op gewezen.

- 1 klacht over de ontheffingsbrief:

✓ Verzoeker ontving een ontheffingsbrief op 31/1/2023. Hij wilde zijn rekeningnummer wijzigen via de link vermeld in de brief “ [www.belastingen.vlaanderen.be](http://www.belastingen.vlaanderen.be)”, maar kreeg een foutmelding en klaagde over de verwijzing naar een niet-functionerende link.

De vroegere hoofdpagina linkt al jaren door naar “[www.vlaanderen.be/vlaamse-belastingdienst](http://www.vlaanderen.be/vlaamse-belastingdienst)”, maar sinds januari 2023 dus niet meer. Het nodige werd gedaan om het domein af te sluiten en permanent om te leiden en de ontheffingsbrief werd aangepast.

- 1 klacht over een afbetalingsplan en beslag op pensioen:

✓ Verzoeker klaagde over het beslag op zijn pensioen en hij vond dit een buitensporige reactie van de Vlaamse Belastingdienst omdat hij al het nodige heeft gedaan om de nog openstaande verkeers-belastingen te regelen: hij vroeg en kreeg een afbetalingsplan, maar de beloofde afbetalingsfacturen bleven uit ondanks zijn herhaaldelijke vragen.

In het afbetalingsplan stond vermeld “*Betaal niet voordat u een overschrijvingsformulier ontvangen hebt en vermeld bij elke betaling de betalingsreferte*”. De maandelijkse overschrijvingen werden echter telkens naar zijn vroegere Belgische adres verstuurd terwijl zijn nieuwe Nederlandse adres genoegzaam bekend was. Meermaals vroeg hij immers hoeveel hij nu maandelijks moest afbetalen en telkens deelde hij in zijn reacties zijn Nederlandse adres mee, maar hij kreeg geen facturen op het juiste adres.

Het afbetalingsplan werd stopgezet omdat het niet correct was opgevolgd en er werd vervolgens beslag gelegd op zijn pensioen.

We hebben de Vlaamse Belastingdienst gewezen op de moeilijkheden die verzoeker ondervond bij het ontvangen van correspondentie van de Vlaamse Belastingdienst m.b.t. het toegekende afbetalingsplan. De Vlaamse Belastingdienst verleende hem een nieuw afbetalingsplan en het uitvoerend derdenbeslag op zijn pensioen werd opgeschort onder voorbehoud van het correct naleven van dat afbetalingsplan.

- 1 klacht over de betekening van een dwangbevel, terwijl werd betaald na de aanmaning:

✓ Verzoeker klaagde over de betekening van het dwangbevel in juni 2023 terwijl hij het bedrag vermeld op de aanmaning in april 2023 al had betaald aan een andere gerechtsdeurwaarder.

Na ontvangst van het dwangbevel bezorgde hij het betaalbewijs aan de gerechtsdeurwaarder die dit doorstuurde naar de Vlaamse Belastingdienst.

De Vlaamse Belastingdienst verwees in het antwoord aan de gerechtsdeurwaarder naar een eerdere beslissing (dat de Vlaamse Belastingdienst bevoegd was en niet de Waalse Belastingdienst) en besloot dat de invordering in dit dossier mocht worden verdergezet. Er werd echter niet ingegaan op het bewijs van betaling van het bedrag vermeld op de aanmaning.

We hebben dit verder laten onderzoeken voor terugbetaling van het teveel betaalde (dubbele betaling verkeersbelasting en kost dwangbevel).

- 1 klacht over de ontvangst van een verjaringstuitend dwangbevel:

✓ Verzoeker ontving op 23/6/2023 een verjaringstuitend dwangbevel voor een openstaande schuld aanslagjaar 2014 terwijl er na de herroeping van de collectieve schuldenregeling in oktober 2018 geen verzoek tot betaling meer werd ontvangen. Er waren toen ook nog twee openstaande schulden verkeersbelastingen voor aanslagjaar 2015 en 2016 waarvoor in februari 2019 een aanmaning werd ontvangen en die vervolgens werden betaald, maar m.b.t. de verkeersbelasting aanslagjaar 2014 werd na de herroeping van de collectieve schuldenregeling niks meer verstuurd, tot nu de betekening van het verjaringstuitend dwangbevel.

Naar aanleiding van de klacht werd de kost van het verjaringstuitend dwangbevel kwijtgescholden en verzoeker kreeg een afbetalingsplan voor de betaling van de verkeersbelasting 2014.

- 1 klacht over het uitblijven van een ontvangstmelding:

✓ Verzoeker diende online een bezwaar in op 14/5/2023 maar kreeg daarvan geen ontvangstmelding. We hebben het dossier laten bekijken en de beslissing (inwilliging) volgde op 25/8/2023.

**B.** ombudsnorm **andere**: 7 klachten (8 in 2022).

- 2 klachten door problemen met de adressering:

✓ Verzoekers aanslagbiljet verkeersbelasting werd op 24/11/2022 nog naar zijn oud adres gestuurd, terwijl hij eerder was verhuisd, in september 2022. Het in het bevolkingsregister geregistreerde nieuwe adres was niet aangepast in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst. De adresgegevens werden naar aanleiding van de klacht geüpdatet en op 10/1/2023 werd het aanslagbiljet opnieuw verstuurd naar het juiste adres.

✓ Verzoekers aanslagbiljet verkeersbelastingen voor zijn nieuwe wagen werd op 25/10/2022 nog naar de curator gestuurd terwijl het faillissement al lange tijd was afgesloten. Hij kwam dit pas later te weten en betaalde de verkeersbelastingen + 17,14 euro nalatigheidsinterest.

De dossierbehandelaar bleek het afwijkend verzendadres op de curator niet te hebben verwijderd bij sluiting van het faillissement op 16/12/2021 waardoor het aanslagbiljet voor de nieuwe wagen, aanslagjaar 2022 naar de curator werd verzonden i.p.v. naar verzoeker zelf.

Naar aanleiding van de klacht werd het afwijkend verzendadres op de curator verwijderd zodat toekomstige aanslagbiljetten naar de juiste persoon worden verstuurd en de nalatigheidsinterest werd geannuleerd en terugbetaald.

- 1 klacht over de dubbele verzending van het aanslagbiljet:

✓ Verzoekster ontving tweemaal het aanslagbiljet verkeersbelasting met verzenddatum 22/11/2022 en was ontstemd dat ze tweemaal moest betalen voor hetzelfde. In die week werden 10.000 van de in totaal 340.000 verstuurd aanslagbiljetten verkeersbelasting voor personenwagens dubbel verstuurd door een menselijke

fout in het drukproces. Dit aanslagbiljet werd dus ten onrechte tweemaal verstuurd en diende uiteraard slechts eenmaal betaald te worden.

- 1 klacht over een foutieve euronorm:

✓ Verzoeker ontving het aanslagbiljet verkeersbelastingen, dat werd berekend met euronorm 0 i.p.v. euronorm 6 (het voertuig heeft een eerste inschrijving in 2021). Deze foute euronorm had echter reeds eerder kunnen worden opgemerkt en aangepast door de Vlaamse Belastingdienst. Gezien de CO<sub>2</sub>-uitstootwaarde niet gekend was (ook 0), had de Vlaamse Belastingdienst immers op 19/10/2022 aan verzoeker gegevens opgevraagd voor de verkeersbelastingen, namelijk een document waarop de CO<sub>2</sub>-uitstoot van het voertuig vermeld staat. Er werd een kopie van het gelijkvormigheidsattest bezorgd, met daarop ook de euronorm 6 vermeld. Echter, enkel de CO<sub>2</sub>-uitstootwaarde werd geregistreerd terwijl de foute euronorm 0 niet werd aangepast.

We hebben dit als bezwaar laten onderzoeken en een nieuw aanslagbiljet met aangepaste euronorm 6 werd verstuurd op 13/4/2023.

- 1 klacht over een telefonisch contact met de Vlaamse Belastingdienst:

✓ Verzoeker belde naar 1700 omdat er op de herinnering geen rekening was gehouden met zijn laatste deelbetaling. Hij werd doorgeschakeld met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst, maar werd onvriendelijk en zuchtend te woord gestaan.

Het gesprek werd beluisterd en daaruit bleek dat de dossierbehandelaar vrij kort was en de vraagsteller overrompelde met informatie. Ook al was de uitleg correct, de toon waarop het gesprek is verlopen, was niet klantvriendelijk. Dit werd ook opgenomen met de betrokken dossierbehandelaar.

- 1 klacht over de simulatie van de BIV:

✓ Verzoeker ontving op 23/3/2023 een aanslagbiljet voor zijn op 17/2/2023 nieuw ingeschreven voertuig en stelde vast dat de BIV 20% hoger ligt dan het bedrag dat hij in december 2022 bij aankoop van de wagen simuleerde. Telefonisch kon niemand hem daarvoor een uitleg geven. Hij vulde geen foutieve gegevens in en de indexatie wordt pas in juli doorgevoerd.

We merkten op dat de q-parameter in de berekeningsformule voor de BIV verantwoordelijk is voor deze hogere BIV. De q-parameter is een factor in functie van de Europese emissienormen die jaarlijks wordt aangepast op 1 januari en deze parameter bedraagt 1,105 in 2022 t.o.v. 1,14 in 2023 (wordt jaarlijks verhoogd met 0,035). Concreet geeft dit voor verzoekers voertuig effectief een BIV die in 2023 zo'n 500 euro hoger ligt dan in 2022, maar de simulatietool houdt met die reeds gekende stijgende q-waarde geen rekening.

De simulatietool is zoals de disclaimer benadrukt louter informatief, maar is in de eerste plaats toch bedoeld om de burger een tool aan te reiken dewelke hem toelaat een goede inschatting te maken van de te verwachten verkeersbelastingen vooraleer over te gaan tot aankoop van dat welbepaald voertuig. Al naargelang het tijdstip van simulatie en/of van inschrijving zal het resultaat voor de jaarlijkse verkeersbelasting slechts een indicatie zijn gelet op de indexatie op 1 juli. Voor de BIV kan de simulatie echter dichter bij de werkelijke waarde liggen als men de q-parameter al zou voorprogrammeren. De simulatietool zou dus door een kleine programmatorische ingreep nog accurater gemaakt kunnen worden en men dient het dan niet jaarlijks in januari (manueel) aan te passen.

- 1 klacht 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.

✓ Verzoekers nummerplaat werd door de DIV eind maart 2023 met terugwerkende kracht geschrapt op datum van 27/11/2021. Er gebeurde automatisch een volledige ontheffing van de verkeersbelasting voor het aanslagjaar 2023, maar een rechtzetting voor de jaren 2022 (ook volledige ontheffing) en 2021 (deels ontheffing) bleef uit.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst voor onderzoek i.v.m. de teruggave.

C. ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 6 klachten (3 in 2022).

- 3 klachten over een negatieve beslissing:

✓ Verzoeker klaagde over de afwijzing van zijn bezwaar (m.b.t. 2017 afgewezen als laattijdig, m.b.t. 2018 t.e.m. 2022 pas ontheffing vanaf schrapping op 10/7/2022 en dus geen ontheffing voor voorgaande periode). Verzoeker voerde in zijn klacht nogmaals aan dat het voertuig al 9 jaar geleden werd gesloopt, hij in Nederland woont en eerder geen correspondentie heeft ontvangen. Hij liet de nummerplaat schrappen in juli 2022 na ontvangst van de op 15/6/2022 naar Nederland verzonden aanslagbiljetten.

Het bezwaar tegen aanslagjaar 2017 werd onterecht afgewezen als laattijdig want het aanslagbiljet dateerde dus van 15/6/2022 en het bezwaar werd ontvangen op 16/9/2022. We hebben ook de problematiek van adressering laten nakijken: de oorspronkelijk verstuurd aanslagbiljetten naar verzoekers adres in België zijn niet rechtsgeldig verstuurd aangezien verzoeker officieel was afgevoerd van ambtswege. Doordat verzoeker pas in 2022 rechtsgeldig in kennis werd gesteld van de openstaande vorderingen kon hij de nummerplaat ook niet eerder laten schrappen. De Vlaamse Belastingdienst nam een nieuwe beslissing en zette de aanslagbiljetten 2017 t.e.m. 2022 alsnog in ontheffing.

✓ Verzoeker klaagde over de weigering om vrijstelling van de verkeersbelastingen te verlenen terwijl er omwille van volledige blindheid recht is op de vrijstelling. In het verleden werd de vrijstelling wel verleend, maar niet bij de inschrijving van een nieuw voertuig in april 2022. Zijn bezwaar tegen het aanslagbiljet 2022 werd afgewezen omdat hij niet werd aangeleverd door de FOD Sociale Zekerheid. De negatieve beslissing dateert van 23/8/2022: er werd enkel een niet recent attest of getuigschrift overgemaakt en van de FOD Sociale Zekerheid werd geen recente bevestiging ontvangen dat de persoon met een handicap nog voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een vrijstelling. In de beslissing stond ook dat verzoeker, om alsnog in aanmerking te komen voor vrijstelling, een specifiek attest moest bezorgen. Verzoeker legde in maart 2023 een nieuwe brief van de FOD Sociale Zekerheid voor van 10/1/2023 dat opnieuw de volledige blindheid attesteert van 1994 en voor onbepaalde duur. Op 9/5/2023 volgde echter een nieuwe negatieve beslissing.

We hebben dit voorgelegd gelet op het recente attest van januari 2023 i.v.m. volledige blindheid. De Vlaamse Belastingdienst heeft op 8/8/2023 nieuwe beslissingsbrieven verstuurd: vrijstelling werd verleend vanaf 21/4/2022; de verkeersbelasting 2023 werd ontheven en de BIV + verkeersbelasting 2022 werd terugbetaald.

✓ Verzoeker diende bezwaar in en vroeg de vrijstelling van het aanslagbiljet (periode 1/9/2022 - 31/8/2023) omwille van zijn handicap. Bij het bezwaar was een attest van de FOD Sociale Zekerheid gevoegd waarbij de vaststelling van blijvende invaliditeit die rechtstreeks toe te schrijven is aan de onderste ledematen en ten minste 50% bedraagt ingaat vanaf 1/2/2023. Het bezwaar werd ingewilligd en ontheffing werd verleend vanaf februari 2023.

Verzoeker ging daar niet mee akkoord en bezorgde een nieuw attest waarbij de vaststelling ingaat vanaf 1/1/2023. Er kon echter geen ambtshalve ontheffing worden verleend.

We hebben dit voorgelegd en gewezen op het attest met nieuwe start van de geldigheidsperiode. De Vlaamse Belastingdienst verleende vervolgens een bijkomende ontheffing voor de maand januari 2023.

- 1 klacht over een niet-correcte verzendingswijze (Zoomit):

✓ Verzoeker ontving een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder en kwam zo te weten dat zijn betalingsdocumenten van de verkeersbelastingen voor de aanslagjaren 2021 en 2022 via Zoomit werden verstuurd. Hij diende klacht in omdat hij zijn Zoomit account al in 2020 heeft afgesloten en dat hij sindsdien zijn eBox geactiveerd heeft. In principe zouden in dergelijk geval de aanslagbiljetten via eBox moeten zijn verstuurd ware het niet dat voor de verkeersbelasting pas vanaf juli 2022 gestart werd met de verzending van de aanslagbiljetten via eBox en deze hier werden verstuurd in juni 2021/2022.

Uit onderzoek bleek dat verzoeker inderdaad zijn Zoomit account gedeactiveerd heeft op 29/6/2020 en dat de aanslagbiljetten en (laatste) herinneringen dus onterecht verstuurd werden via Zoomit terwijl dit per post had moeten gebeuren. Er was blijkbaar iets fout gelopen met de gegevensoverdracht in de betreffende toepassingen op de dag van de deactivatie van het Zoomit account waardoor het Zoomit account onterecht actief is gebleven.

Naar aanleiding van de klacht werd het nodige gedaan voor deactivatie van het Zoomit account zodat verzoekers toekomstige aanslagbiljetten of herinneringen alvast niet meer via Zoomit zullen worden aangeboden. Ook de deurwaarderskosten werden kwijtgescholden.

- 1 klacht over de verdere invordering door de gerechtsdeurwaarder ondanks eerdere reactie:

✓ Verzoeker verwees naar de invordering van 3 aanslagbiljetten voor aanslagjaar 2022 via de gerechtsdeurwaarder en naar de ontvangst van 3 aanslagbiljetten voor aanslagjaar 2023 voor handelaarsplaten die al werden geschrapt op 13/12/2021 (2 platen) en op 7/1/2022 (1 plaat).

Na ontvangst van de aanmaning in mei 2023 had hij de schrappingsattesten bezorgd aan de deurwaarder die hierover contact opnam met de Vlaamse Belastingdienst. Er werd toen m.b.t. één aanslagbiljet (een vierde handelaarsplaat, ook geschrapt op 13/12/2021) een bezwaar geregistreerd waarvoor op 1/8/2023 ambtshalve ontheffing werd verleend. Er werd echter niet opgemerkt dat ook nog 3 andere schrappingsattesten waren meegestuurd waardoor de invordering voor die 3 andere handelaarsplaten is blijven doorlopen en waarvoor in augustus 2023 het dwangbevel werd betekend. Naar aanleiding van de klacht hebben we ook m.b.t. die 3 andere handelaarsplaten een bezwaar laten registeren.

- 1 klacht over een vermeende overtreding:

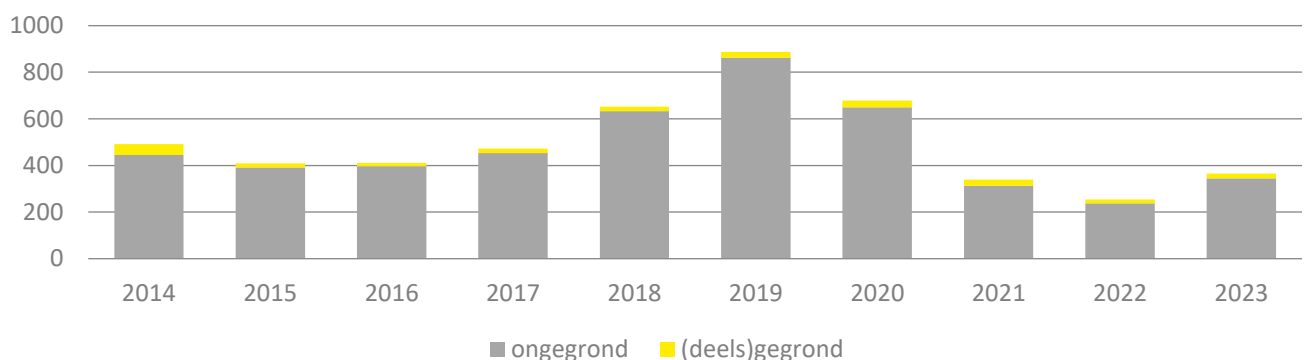
✓ Verzoeker verwijst naar een verslag van vaststelling m.b.t. een controle op de baan. Hij werd gecontroleerd omdat zijn voertuig in het buitenland is ingeschreven en zou een boete moeten betalen omdat hij in België zou wonen. Nochtans woont verzoeker in Polen en was met de auto afgereisd om vrienden te bezoeken.

Volgens het verslag van vaststelling zou de betrokkene geboren zijn in 1997 en sinds maart 1998 in Opwijk wonen, maar hij zegt nooit in België te hebben gewoond. Uit het dossier (kopie identiteitskaart) blijkt echter dat verzoeker geboren is in 2000.

Het betrof dus een persoonsverwisseling. Verzoeker werd ingelicht dat het verslag van vaststelling ten onrechte was opgesteld.

- D. ombudsnorm **te lange behandeltermijn** werd in 2023 niet toegekend (2 in 2022).
- E. ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2023 niet toegekend (1 in 2022).
- F. ombudsnorm **involdoende bereikbaarheid** werd in 2023 niet toegekend (evenmin in 2022).

■ Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid gedurende de laatste 10 jaar:



Grafiek 15 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten + ontheffingsbrieven bedraagt 0,0069%.

We registreerden in 2023 méér klachten over de verkeersbelastingen, maar we stelden wel een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 5,38% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 6,30% in 2022.

## Andere

- De klachtendienst ontving in 2023 124 klachten over de sector ‘andere’ (125 klachten in 2022).
  - 121 klachten waren **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting. Er was ook één anonieme klacht. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden op pagina 12-13.
  - Drie **ongegronde** klachten handelden over facturen afkomstig van de Vlaamse overheid en hebben we overgemaakt aan het Dienstencentrum Boekhouding voor verder gevolg.



## 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.

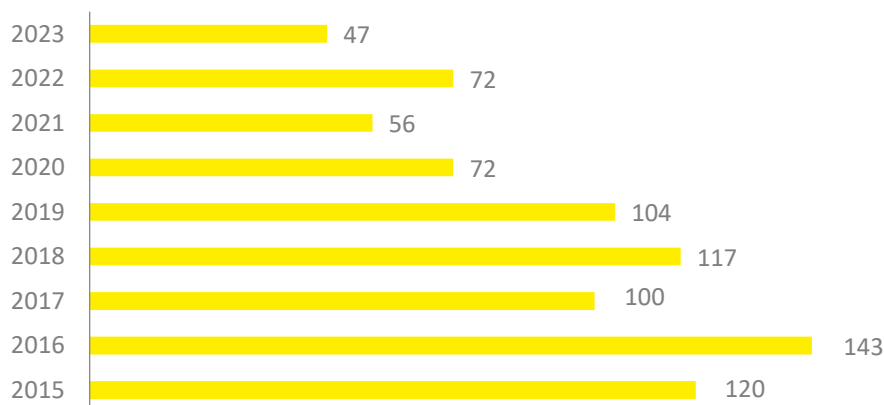
In 2023 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 287.554 individuele aanslagbiljetten erfbelasting, 21.953 herinneringen en 3.472 laatste herinneringen.

452 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2023 3.141 bezwaarschriften en handelde 3.694 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2022 stonden nog 6 klachten open, die werden afgesloten in 2023.

De klachtendienst ontving in 2023 47 klachten over erfbelasting, een daling t.o.v. 2022 en het laagste aantal sinds de overname van de inning door de Vlaamse Belastingdienst.

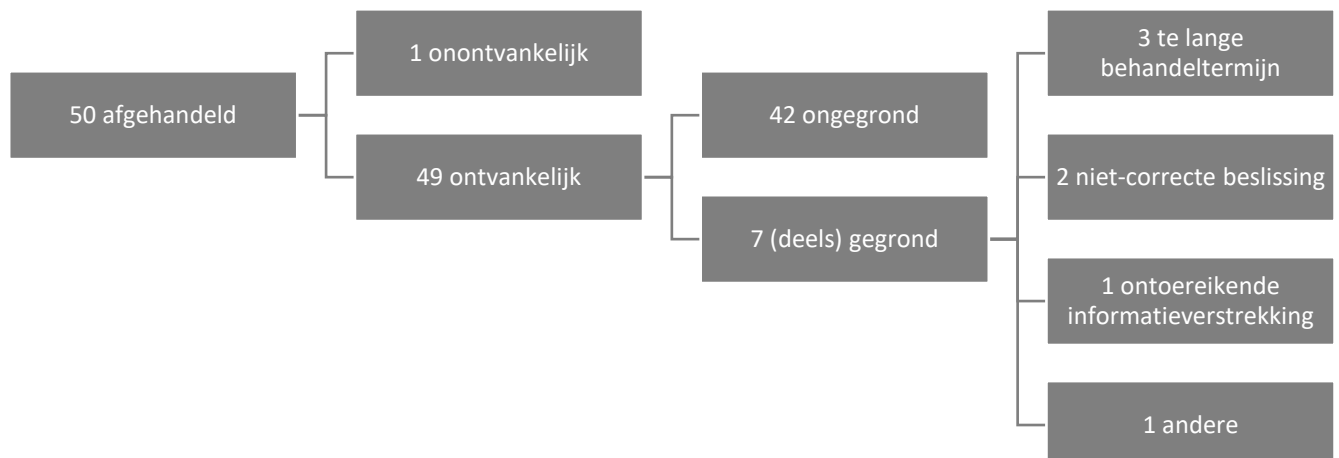


Grafiek 16 - evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting

Op het einde van het werkjaar 2023 stonden nog 3 klachten open.

Dit betekent dat in 2023 50 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

**1 klacht onontvankelijk + 49 ontvankelijk → 42 ongegrond + 3 deels gegrond + 4 gegrond.**

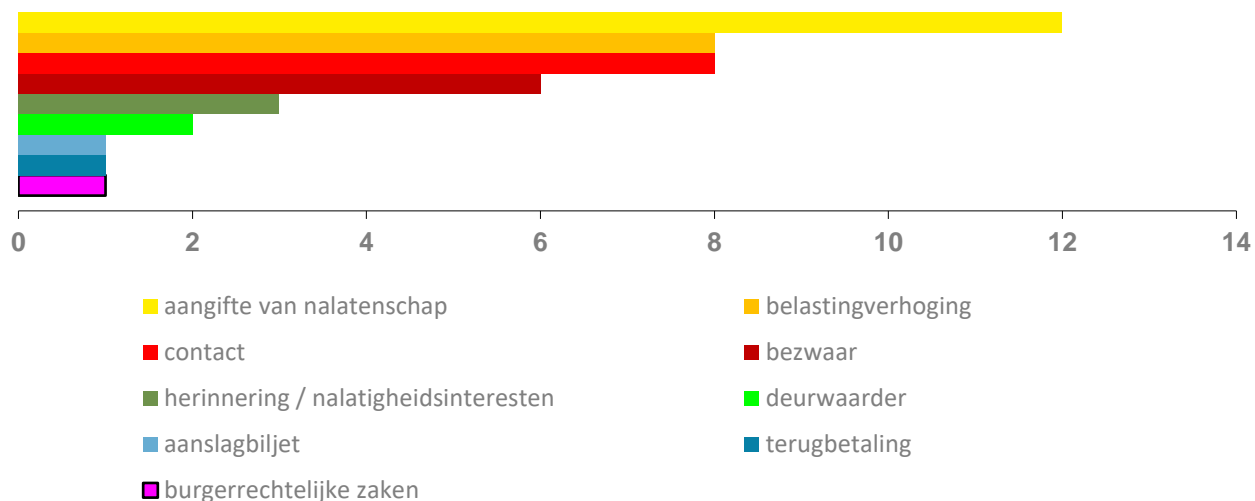


Afbeelding 4 - kwalificatie klachten erfbelasting



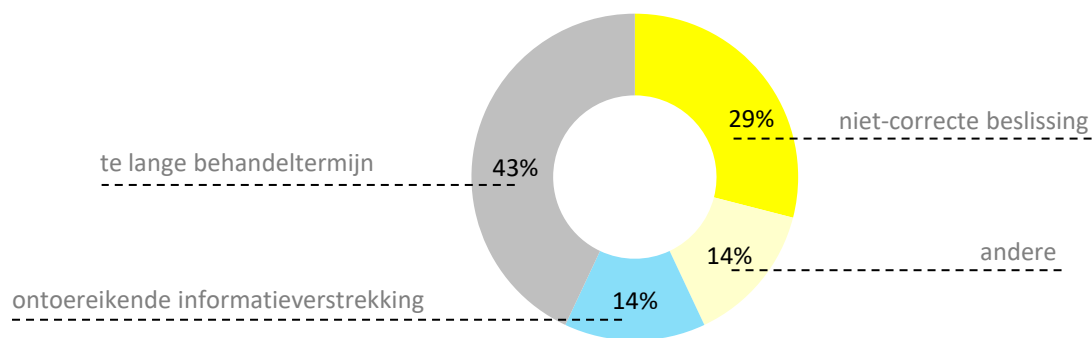
We verklaarden één klacht over de erfbelasting onontvankelijk omdat ze anoniem was ingediend. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden op pagina 12-13.

**Ongegronde klachten (42):**



Grafiek 17 - kwalificatie ongegronde klachten erfbelasting

**(Deels) gegronde klachten (7):**



Grafiek 18 - verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen

A. ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 3 klachten (3 in 2022).

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 een beslissing over een bezwaar dat door de notaris werd ingediend op 25/10/2021. Verzoeker nam meermaals contact op met de Vlaamse Belastingdienst en kreeg telkens de belofte dat het bezwaar zou worden onderzocht, maar de beslissing bleef uit.

De beslissing over het bezwaar dateert uiteindelijk van 7/12/2022: het bezwaar werd ingewilligd, wat resulteerde in een terugbetaling van 888,75 euro.

- *behandeltermijn aangifte*:

✓ Verzoeker klaagde over het uitblijven van een aanslagbiljet erfbelasting voor de nalatenschap van zijn broer die overleed in juni 2022. De aangifte werd ingediend op 20/10/2022, maar de berekening bleef uit. In juni 2023 vroeg verzoeker vergeefs naar de stand van zaken.

Het betrof een complex dossier, wat echter geen excuus is om het dossier niet te behandelen.

Naar aanleiding van de klacht werd de aangifte getaxeerd en het aanslagbiljet verstuurd op 20/10/2023.

- *uitblijven attest van borgstelling*:

✓ Verzoeker klaagde over het uitblijven van een attest van borgstelling dat was aangevraagd op 27/7/2023. Hij deed vergeefs navraag in augustus en in september.

De Vlaamse Belastingdienst probeert een attest van borgstelling nochtans zo snel mogelijk af te leveren, binnen de week na ontvangst, maar de vragen werden hier over het hoofd gezien.

Naar aanleiding van de klacht werd verzoeker op 21/9/2023 geïnformeerd dat de borgstelling werd aanvaard.

B. ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 2 klachten (4 in 2022).

- 1 klacht over een niet-correcte taxatie:

✓ Verzoeker ontving op 1/3/2023 een mail van de Vlaamse Belastingdienst, dat het door hem aangegeven vermogen niet helemaal overeenstemt met de gegevens waarover de administratie beschikt (de bankrekeningen waren in de aangifte niet aangegeven als actief, maar de fiscale lijst waarop de rekeningen vermeld stonden, was wel als bijlage toegevoegd). Er werd door de Vlaamse Belastingdienst een opsomming gegeven van het verzuim van de tegoeden volgens de ontvangen fiscale lijsten en dat bij verzuim een belastingverhoging verschuldigd is van 20% op de aanvullende erfbelasting. Verzoeker reageerde dat hij in de aangifte te goeder trouw alle bewijsstukken had toegevoegd, ook de banktegoeden, ervan uitgaande dat dat voldoende was en dat hij er zich niet van bewust was dat hij deze bedragen vermeld in de bijlage bij de aangifte diende over te nemen in de rubriek "activa". De dossierbehandelaar antwoordde dat de belastingverhoging wegens verzuim zal worden aangerekend en dat verzoeker, na ontvangst van het aanslagbiljet, steeds bezwaar kan indienen tegen de aanslag om de belastingverhoging te betwisten.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat het verzuim als bijzonder onrechtvaardig werd ervaren aangezien alle documenten waren meegestuurd en men dus alle nodige info had meegegeven. De Vlaamse Belastingdienst bevestigde dat er toch geen sprake is van verzuim van de rekeningen en dus evenmin van het opleggen van een belastingverhoging vermits de aangifte alle elementen bevat die nodig zijn voor een correcte berekening van de erfbelasting. De fiscale lijst was als bijlage bijgevoegd bij de ingediende aangifte en moet als één geheel gelezen worden. Het aanslagbiljet werd zonder belastingverhoging verstuurd op 7/4/2023.

- 1 klacht over een belastingverhoging:

✓ Verzoeker (echtgenoot van de ondertussen zelf overleden erfopvolger) ontving op 9/12/2022 een laatste herinnering en klaagde over de daarop vermelde kosten terwijl hij het aanslagbiljet tijdig betaalde aan de notaris.

Uit het betrokken successiedossier bleek dat op het aanslagbiljet een belastingverhoging was aangerekend wegens laattijdige indiening, dat de belastingplichtige zelf overleed in november 2021 en de betaling pas werd ontvangen in maart 2022. De dossierbehandelaar vroeg eerst om de belasting-verhoging voor laattijdigheid te verwijderen ingevolge standpunt 16035 (een erfopvolger van een overleden belastingplichtige, die een fiscale sanctie heeft opgelopen, kan niet worden aangesproken voor de betaling van deze fiscale sanctie). De belastingverhoging bleef echter verschuldigd omdat de erfbelasting intussen was voldaan.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst want een correcte inning staat los van al dan niet betaling. Er werd hiervoor een bezwaardossier geregistreerd en een beslissingsbrief verstuurd op 30/1/2023: verzoeker kan als erfopvolger van zijn echtgenote niet worden aangesproken voor de betaling van de belastingverhoging van 465,66 euro.

C. ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht (5 in 2022).

- 1 klacht over de ontvangstmelding van een bezwaar (refertes worden niet vermeld):

✓ De notaris klaagde over het feit dat de Vlaamse Belastingdienst in de ontvangstmelding van een bezwaar enkel haar eigen dossiernummer vermeldt terwijl er geen enkele verwijzing naar het dossier van het notariskantoor wordt opgenomen in (de hoofding van) de ontvangstmelding.

Uit onderzoek bleek dat in de recente ontvangstmeldingen m.b.t. erfbelasting wel steeds de referte van het betrokken notariskantoor werd opgenomen, maar dat dit niet het geval was voor wat de ontvangstmeldingen m.b.t. registratiebelasting betreft. De notaris merkte voorts ook nog op dat de ontvangstmeldingen in 2 dossiers registratiebelasting verkeerdelijk werden geadresseerd aan zijn persoonlijk adres i.p.v. aan het adres van het notariskantoor. De Vlaamse Belastingdienst heeft de adressering in de desbetreffende dossiers registratiebelasting aangepast en bevestigde dat er over gewaakt zal worden om in de ontvangstmelding voor zowel erfbelasting als registratiebelasting steeds de juiste adresgegevens te gebruiken en ook de opgegeven refertes te vermelden zodat de ontvangst-bewijzen in de toekomst wel een identificatiemiddel bevatten opdat duidelijk wordt over welk bezwaar het gaat.

D. ombudsnorm **andere**: 1 klacht (2 in 2022).

- 1 klacht over een afbetalingsaanvraag:

✓ Het OCMW klaagde namens verzoeker over de invordering van de erfbelasting via de gerechtsdeurwaarder (betekening dwangbevel) terwijl het onroerend goed en de gelden van de erflater niet beschikbaar zijn aangezien de nalatenschap werd geblokkeerd naar aanleiding van een betwisting tussen de erfgenamen, dat die betwisting in de komende maanden zal uitgeklaard worden voor de rechtbank en dat verzoeker over slechts zeer beperkte financiële middelen beschikt. Er werd aan de gerechtsdeurwaarder een afbetalingsplan gevraagd, maar dat werd geweigerd omdat er minstens 1.500 euro per maand moest worden betaald wat financieel niet mogelijk is. Het OCMW vroeg om maandelijks 125 euro te mogen betalen in afwachting van het vrijkomen van de nalatenschap.

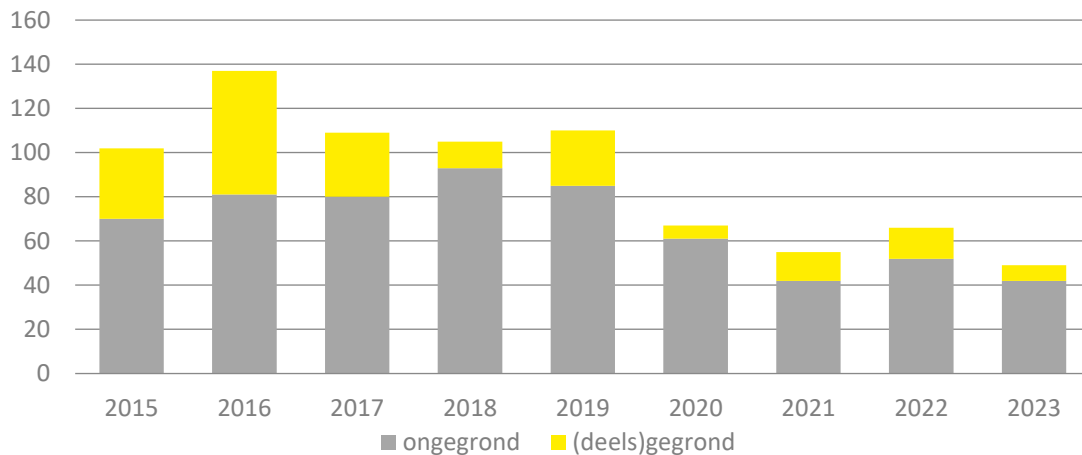
Verzoeker kreeg reeds in september 2021 een afbetalingsplan bij de Vlaamse Belastingdienst: er mocht maandelijks 150 euro worden betaald, de looptijd was 12 maanden en de openstaande schuld van de erfbelasting moest tegen september 2022 volledig betaald zijn of eerder bij de verkoop van het onroerend goed uit de nalatenschap. Verzoeker betaalde stipt telkens 150 euro, maar het afbetalingsplan werd stopgezet in oktober 2022 omdat de openstaande schuld niet volledig was betaald. Dit dossier ging vervolgens naar de gerechtsdeurwaarder met inmiddels ruim 320 euro extra kosten tot gevolg, terwijl verzoeker niet de financiële middelen heeft om dit te betalen.

De vraag stelt zich of het verantwoord is dat een toegestaan afbetalingsplan van 150 euro per maand dat correct wordt opgevolgd, wordt stopgezet en dat het dossier dan rechtstreeks naar de gerechtsdeurwaarder gaat, wat extra kosten met zich meebrengt.

Naar aanleiding van de klacht werd het dossier bij de gerechtsdeurwaarder stopgezet en kreeg verzoeker een afbetalingsplan van 125 euro per maand, in afwachting van de uitspraak van de rechtbank.

- E. ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid:** werd in 2023 niet toegekend (evenmin in 2022).
- F. ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2023 ook niet toegekend (evenmin in 2022).

- 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 19 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten erfbelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0163%.

We registreerden in 2023 een daling van het aantal klachten over erfbelasting en ook een sterke daling van het procentuele aantal (deels) gegronde klachten: voor 14,28% van de ontvankelijke klachten over de erfbelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 21,21% in 2022.

# Registratiebelasting

Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van sommige registratiebelastingen:

- Verkooprecht: overdracht ten bezwarende titel van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.
- Recht op hypotheekvestiging: vestiging van een hypotheek op een onroerend goed, gelegen in het Vlaamse Gewest.
- Verdeelrecht: onder meer gehele of gedeeltelijke verdelingen van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.
- Schenkbelasting: schenkingen onder de levenden van roerende of onroerende goederen door rijksinwoners met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de schenkingen die betrekking hebben op onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor schenkingen die betrekking hebben op roerende goederen aan iemand die wel rijksinwoner is met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest of als de akte van de schenking ter registratie wordt aangeboden in een registratiekantoor dat in het Vlaams Gewest ligt (in geval de begiftigde ook geen rijksinwoner is).

De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de registratiebelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

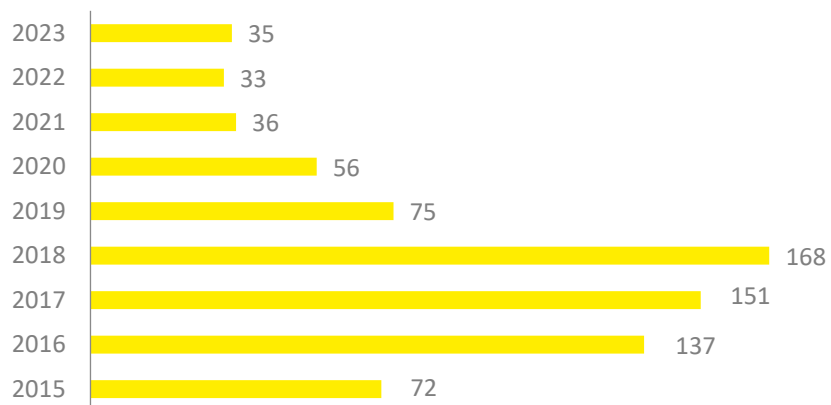
In 2023 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 524.619 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan 93,7% betrekking heeft op een notariële akte, 5.998 herinneringen en 1.351 laatste herinneringen.

260 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2023 3.064 bezwaarschriften en handelde 3.213 bezwaren af.

Op het einde van het werkjaar 2022 stond nog 1 klacht open, die werd afgesloten in 2023.

De klachtendienst ontving in 2023 35 klachten over de registratiebelasting: een vergelijkbaar aantal t.o.v. de voorbije jaren.



Grafiek 20 - evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting

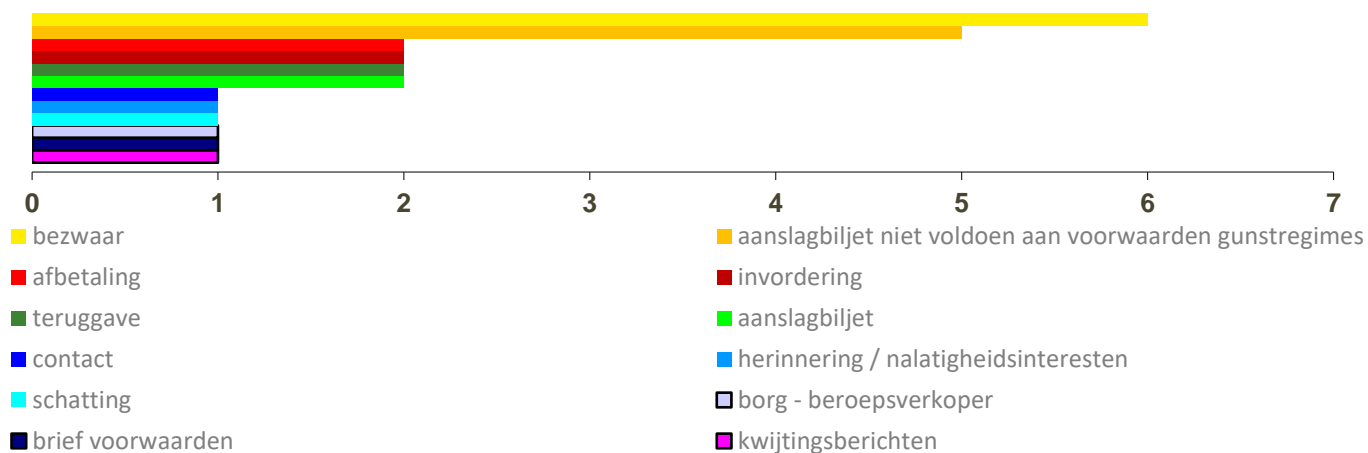
Op het einde van het werkjaar 2023 stonden nog 5 klachten open.

Dit betekent dat in 2023 31 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

**1 klacht onontvankelijk + 30 ontvankelijk → 25 ongegrond + 3 deels gegrond + 2 gegrond.**

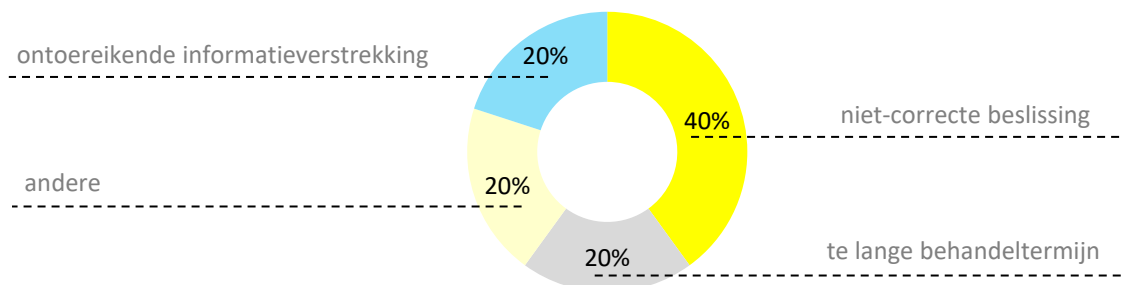
We verklaarden één klacht over de registratiebelasting onontvankelijk omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden op pagina 12-13.

**Ongegronde klachten (25):**



Grafiek 21 - kwalificatie ongegronde klachten registratiebelasting

**(Deels) gegronde klachten (5):**



Grafiek 22 - verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen

A.

- 1 klacht over het verloop van een bezwaar:

✓ Verzoeker klaagde erover dat het hoorrecht in eerste instantie werd genegeerd. Het bezwaar tegen de aanvullende rechten en de belastingverhoging werd ontvangen op 19/1/2022 met de vraag om gehoord te worden. Het bezwaar werd afgewezen op 9/2/2022: de argumenten werden niet aanvaard als overmacht, maar zonder dat verzoeker werd gehoord. Na reactie werd verzoeker alsnog uitgenodigd voor een hoorzitting die plaatsvond op 19/4/2022. Op 29/4/2022 werden er per e-mail aanvullingen aan de Vlaamse Belastingdienst bezorgd om rekening mee te houden in het verslag van de hoorzitting. Pas 10 maanden later, op 24/2/2023, vroeg de Vlaamse Belastingdienst om het verslag van de hoorzitting na te kijken en te ondertekenen voor akkoord, wat gebeurde op 28/3/2023. De (tweede) bezwaarbeslissing dateert van 31/5/2023: het bezwaar werd opnieuw afgewezen.

Voorts worden de nalatigheidsinteressen over het betwiste gedeelte in principe opgeschort als men na een termijn van zes maanden nog geen antwoord heeft gekregen, maar we stelden vast dat dit hier niet het geval was. De nalatigheidsinteressen werden ondertussen aangepast en een bedrag van 264,00 euro werd terugbetaald op 30/5/2023.

- 1 klacht over een niet-correcte taxatie:

✓ De notaris diende klacht in omdat het bedrag van de meeneembaarheid niet geïndexeerd werd. Het bedrag moet gekoppeld worden aan de schommelingen van het algemene indexcijfer van de consumptieprijzen van het Rijk.

Uit onderzoek bleek dat hier rekening werd gehouden met een absolute limiet van 13.000,00 euro terwijl in geval van verrekening voor de aankoop van de nieuwe hoofdverblijfplaats de absolute limiet na indexatie 14.500,00 euro bedroeg. Er werd via bezwaar 1.500 euro in ontheffing gezet.

**B.** ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht (2 in 2022).

- 1 klacht over het uitblijven van een antwoord m.b.t. de betwiste nalatigheidsinteressen:

✓ Verzoeker klaagde over het uitblijven van een antwoord op de betwisting van de nalatigheidsinteressen. Hij betaalde de hoofdsom na ontvangst van de herinnering en reageerde op 15/2/2023 bij de Vlaamse Belastingdienst dat hij weigerde de nalatigheidsinteressen te betalen omdat de herinnering het eerste schrijven was dat hij daarover had ontvangen. Zijn reactie werd effectief geregistreerd, maar vervolgens zonder gevolg afgesloten. Verzoeker ontving op 14/4/2023 een laatste herinnering voor de openstaande nalatigheidsinteressen.

We hebben de aanvraag alsnog laten behandelen: de nalatigheidsinteressen werden kwijtgescholden.

**C.** ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 1 klacht (2 in 2022).

- 1 klacht 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 20/12/2022. Het aanslagbiljet registratiebelasting voor de kopers werd enkele weken later verstuurd aan de notaris, maar de teruggave aan de verkoper bleef uit. Pas op 10/10/2023 werd n.a.v. de klacht een teruggavedossier geregistreerd. De verkoper kreeg op dezelfde datum een brief over de teruggave en een bedrag van 23.773,70 euro werd terugbetaald op 23/10/2023.

**D.** ombudsnorm **andere**: 1 klacht (geen klachten in 2022).

- 1 klacht over de niet-registratie van een vraag:

✓ Verzoekers hebben van het verlaagd tarief (6%) voor de enige en eigen woning genoten. Met het oog op het behoud van deze vermindering moeten zij ingeschreven zijn op het adres van de aangekochte woning, binnen de drie jaar te rekenen vanaf datum authentieke aankoopakte. Men vreesde deze termijn die verstreek op 16/6/2023 niet te halen en men vroeg hoe men een boete kon vermijden en uitstel bekomen van het tijdig bewonen van de gerenoveerde woning wegens overmacht door de economische situatie met

gebreekte leveringen en latere leverings- en uitvoeringstermijnen. Deze vraag werd op 7/11/2022 gesteld via het contactformulier van 1700. Op 10/11/2022 kreeg men antwoord van 1700 dat de vraag werd doorgestuurd naar een collega van de bevoegde overheidsdienst en dat men normaal binnen de 5 werkdagen een antwoord zou ontvangen. Verzoekers ontvingen op datum van de klacht, 29/11/2022, echter nog geen antwoord.

De vraag werd door 1700 effectief doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst, maar er was geen dossier te vinden. De vraag bleek dus niet geregistreerd.

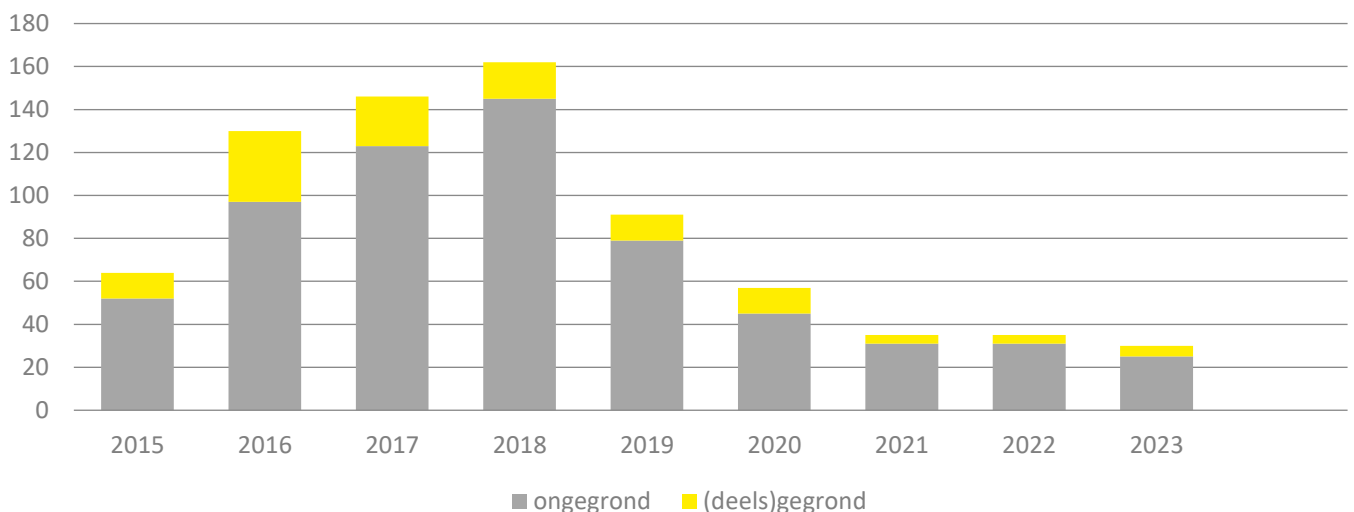
Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst op 30/11/2022 een uitgebreid antwoord verstuurd aan verzoekers.

Er werd uiteindelijk wel voldaan aan de voorwaarde: ze namen tijdig hun intrek in het aangekochte goed.

E. ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2023 niet toegekend (evenmin in 2022).

F. ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2023 niet toegekend (evenmin in 2022).

■ Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2015, het jaar van overname van de inning door de Vlaamse Belastingdienst:



Grafiek 23 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten registratiebelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0067%.

Niettegenstaande het aantal klachten in 2023 omzeggens gelijk bleef t.o.v. de vorige jaren, stelden we wel een stijging vast van het procentueel aantal (deels) gegronde klachten: voor 16,67% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 11,43% in 2022.

## 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 Vlaamse overheid weet dankzij de gegevens van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid wie recht heeft op een jobbonus en schrijft de begunstigden aan.

Om de jobbonus te ontvangen, moet men eenmalig een rekeningnummer registreren via Mijn Burgerprofiel.

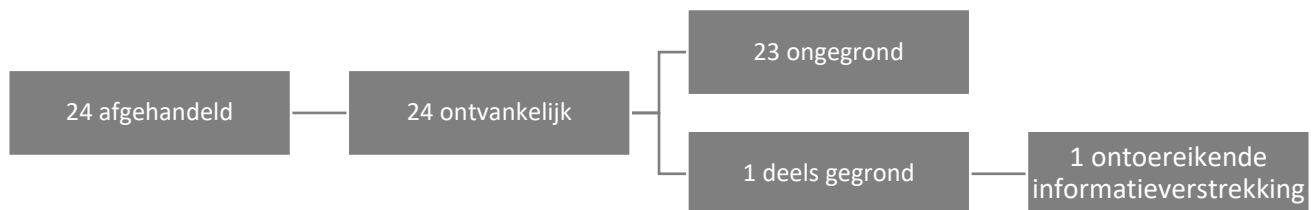
Na registratie van het rekeningnummer, wordt de jobbonus uitbetaald.

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2023 1.515.324 brieven over de jobbonus en betaalde in 2023 een bedrag uit van 216.254.527,08 euro.

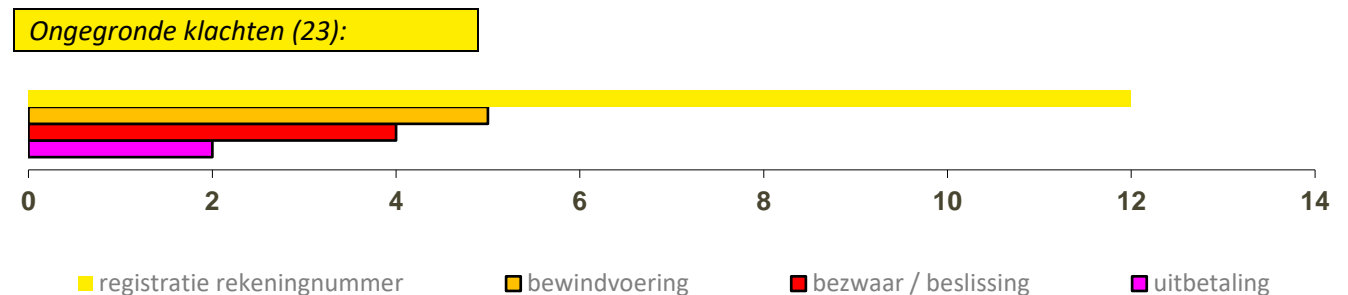
Er werden 2.022 bezwaarschriften ingediend en 1.796 afgewerkt.

De klachtendienst ontving in 2023 22 klachten over de jobbonus. Eind 2022 stonden nog 2 klachten open. Dit betekent dat in 2023 24 klachten werden afgesloten, met volgende evaluatie:

**24 klachten ontvankelijk → 23 ongegrond + 1 deels gegrond**



Afbeelding 6 - kwalificatie klachten jobbonus



Grafiek 24 – kwalificatie ongegronde klachten jobbonus

**(Deels) gegronde klachten (1):**

**A. ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 1 klacht**

✓ Verzoeker (bewindvoerder) reageerde bij de Vlaamse Belastingdienst op 14/2/2023 en gaf de beheerrekening door, maar de jobbonus werd op 31/3/2023 uitbetaald op een ander rekeningnummer dan de door de bewindvoerder vermelde rekening. Verzoeker werd pas op 27/6/2023 geregistreerd als mandataris waarbij het opgegeven rekeningnummer werd geregistreerd in de bestanden voor toekomstige uitbetaling van jobbonussen voor deze begunstigde. De jobbonus toekomende aan de betrokken begunstigde, meer de interesten aan de wettelijke interestvoet, werd op 22/8/2023 overgemaakt op de desbetreffende beheerrekening.

## 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.

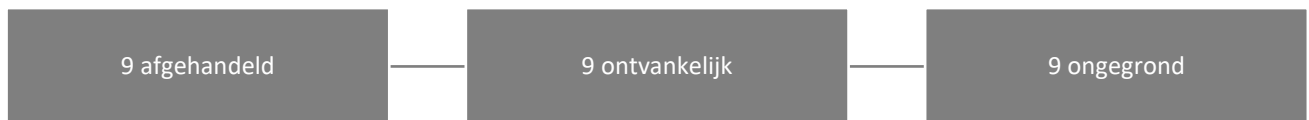
Er werden in 2023 44.490 aanslagbiljetten verstuurd, 300 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2023 9.103 bezwaarschriften en handelde 9.003 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2023 11 klachten over de kilometerheffing (10 klachten in 2022). Eind 2023 stonden nog 2 klachten open.

De afgehandelde klachten kregen volgende evaluatie:

**9 klachten ontvankelijk → 9 ongegrond.**



Afbeelding 7 - kwalificatie klachten kilometerheffing

#### Ongegronde klachten (9):

Het betrof betwistingen van de aanslag kilometerheffing die we voor verder onderzoek doorstuurden naar de Vlaamse Belastingdienst.

## Centrale Invorderingscel

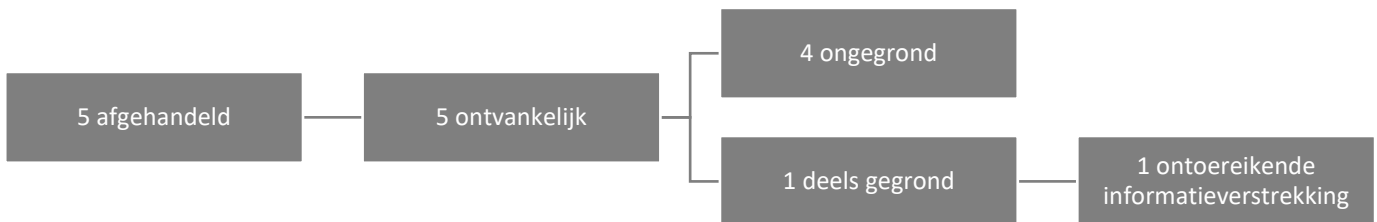
- De centrale invorderingscel werd opgericht bij 2 decreten van 22 februari 1995. Haar taak omvat de invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen van zowel het Vlaamse Gewest als de Vlaamse Gemeenschap, voor bepaalde materies.

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 27.230 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder en 6.226 dossiers hadden onder meer betrekking op terugvordering van studietoelagen en de coronapremie.

- De klachtendienst ontving in 2023 5 klachten over de centrale invorderingscel (2 klachten in 2022).

#### 5 klachten ontvankelijk → 4 ongegrond + 1 deels gegrond



Afbeelding 8 - kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel

#### Ongegronde klachten (4):

De klachten over de invordering van zorgpremies voor de Vlaamse Sociale Bescherming, over de terugvordering van onterecht uitgekeerde premies ten gevolge van de coronavirusmaatregelen en over de terugvordering van een toelage voor het Groeipakket waren ongegrond.

#### (Deels) gegronde klachten (1):

- A. ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht

✓ Verzoeker reageerde na ontvangst van een aanmaning omdat hij nooit eerder facturen van de Vlaamse Belastingdienst heeft ontvangen. Het betrof de terugvordering van toelagen voor het Groeipakket in opdracht van FONS (Vlaamse Uitbetaler Groeipakket).

De aanmaning was echter onduidelijk en sprak enkel over de Vlaamse Belastingdienst en over verschillende bedragen. Er was geen verduidelijking dat het teruggevorderd Groeipakket betrof, wat voor verwarring heeft gezorgd bij verzoeker die effectief geen openstaande schulden had bij de Vlaamse Belastingdienst zelf, maar dus wel bij FONS.

## Verkrottingsheffing woningen

- In 2023 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 1.442 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel) voor ongeschikt / onbewoonbaar verklaarde woningen.

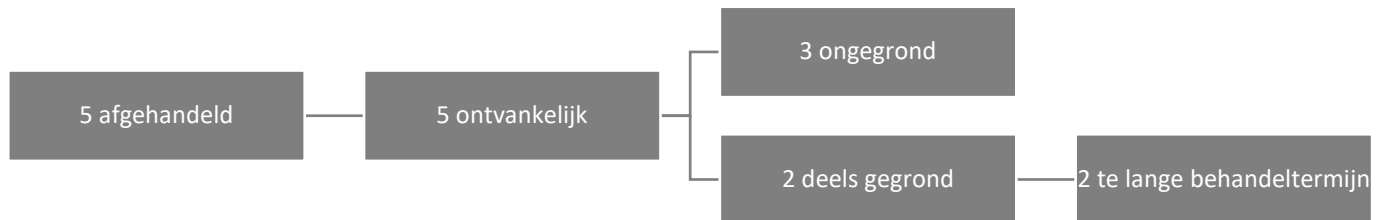
Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 2.186.

De administratie verstuurde in 2023 eveneens 641 herinneringen en 473 laatste herinneringen, 114 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2023 388 bezwaarschriften en nam een beslissing over 369 bezwaren.

- De klachtendienst ontving in 2023 5 klachten over de verkrottingsheffing woningen (1 klacht in 2022).

**5 klachten ontvankelijk → 3 ongegrond + 2 deels gegrond.**



Afbeelding 9 - kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen

#### Ongegronde klachten (3):

Het betrof een klacht over een schrijffout in de beslissing, over een afbetalingsplan en een bezwaar tegen de heffing.

#### (Deels) gegronde klachten (2):

##### A. ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 2 klachten

Ook voor de verkrottingsheffing hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren:

- ✓ Verzoeker klaagde over de lange behandeltermijn van zijn bezwaren tegen de verkrottingsheffingen voor de aanslagjaren 2021 en 2022. Het eerste bezwaar werd ontvangen op 4/10/2021 en het tweede op 3/10/2022. De beslissing over het bezwaar tegen de heffing 2021 heeft inderdaad lang op zich laten wachten want de beslissingen dateren van 25/10/2022.
- ✓ Verzoeker klaagde over de lange behandeltermijn van zijn bezwaren tegen de verkrottingsheffingen voor de aanslagjaren 2018 tot en met 2022. Het bezwaar werd reeds ontvangen op 30/12/2022. Pas op 22/11/2023 werden er bewijsstukken opgevraagd die wel snel, binnen de maand, moesten worden bezorgd. Op ons aanraden werd uitstel gevraagd om de bewijsstukken te bezorgen, hetgeen ook werd toegestaan.

## Leegstandsheffing bedrijfsruimten

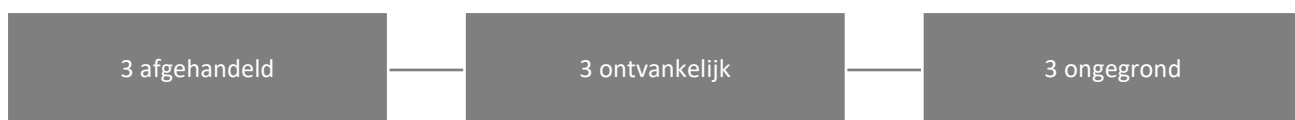
- In 2023 werden 1.000 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.586.

De administratie verstuurde in 2023 279 herinneringen en 143 laatste herinneringen, 101 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

Er werden in de loop van het jaar 405 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 326 bezwaarschriften af.

- De klachtendienst ontving in 2023 4 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (2 klachten in 2022). Eén klacht stond eind 2023 nog open. De afgehandelde klachten kregen volgende evaluatie:

**3 klachten ontvankelijk → 3 ongegrond.**



*Afbeelding 10 - kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten*

#### **Ongegronde klachten (3):**

Het betrof klachten over negatieve beslissingen van de Vlaamse Belastingdienst over onder meer de opschorting van de heffing en een klacht over de invordering via de gerechtsdeurwaarder terwijl men meende recht te hebben op opschorting van de heffingen.

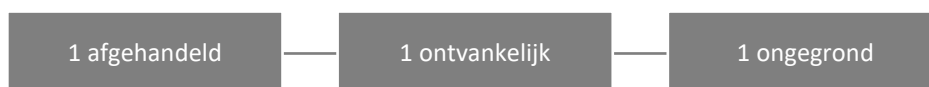
## Afdeling vastgoedtransacties

- Ten gevolge de zesde staats hervorming zijn de voormalige federale aankoopcomités ingekanteld bij de dienst vastgoedakten van de Vlaamse overheid. Deze dienst werd als een nieuwe afdeling ‘vastgoedtransacties’ ondergebracht bij de Vlaamse Belastingdienst.

Er werd een nieuwe decretale basis gecreëerd die bepalend is voor de bevoegdheidsafbakening en de werking van de afdeling vastgoedtransacties. De afdeling vastgoedtransacties kan hierdoor enkel opdrachten aanvaarden die kaderen binnen haar decretale opdrachten waarvan sprake is in de Vastgoedcodex van 19 december 2014. Daarbij is het noodzakelijk dat een opdracht die de afdeling vastgoedtransacties tot verwerven of vervreemden krijgt, steeds een volledige opdracht is, namelijk schatten, onderhandelen en het verlijden van de akte.

- We ontvingen in 2023 één klacht over de afdeling vastgoedtransacties (1 klacht in 2022). Deze klacht over de onderhandelingen voor een minnelijke verwerving van een onroerend goed in het kader van een geplande onteigening was ongegrond.

**1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond.**



*Afbeelding 11 - kwalificatie klachten afdeling vastgoedtransacties*

## 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 2023 voor de belasting op automatische ontspanningstoestellen 1.740 aanslagbiljetten verstuurd en voor de belasting op spelen & weddenschappen 852 aanslagbiljetten.

12 dossiers voor automatische ontspanningstoestellen en 2 dossiers voor spelen & weddenschappen werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2023 over automatische ontspanningstoestellen 40 bezwaren en over spelen & weddenschappen 7 bezwaren en handelde respectievelijk 35 en 7 bezwaren af.

- We ontvingen in 2023 geen klachten over de belastingen op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen (1 klacht in 2022).

## Planbatenheffing

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2023 200 originele aanslagbiljetten inzake de planbaten-heffing. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 310 aanslagbiljetten verstuurd.

2 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2023 77 bezwaren en handelde 76 bezwaren af.

- We ontvingen in 2023 geen klachten over de planbatenheffing (evenmin klachten in 2022).

## 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 2023 geen klachten over de dienst derdengeschillen (evenmin klachten in 2022).

# Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)?

## Natraject aanbevelingen 2022 van de klachtendienst

We hebben in 2022 2 aanbevelingen geformuleerd:

### - 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.

### Reactie Vlaamse Belastingdienst:

eBox is een toepassing die niet beheerd wordt door de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL). Het is een beveiligde elektronische brievenbus waarin een burger zowel zijn Vlaamse als federale overheidsdocumenten, veilig digitaal kan ontvangen, bewaren en beheren. Bij vragen over de datum van activatie of het gebruikte e-mailadres is het dan ook logisch dat de burger hiervoor de beheerder van eBox contacteert. VLABEL maakt enkel gebruik van eBox als een manier om aanslagbiljetten te verzenden, zij staat daarbij niet in voor het beheer van die elektronische postbus.

VLABEL onderzoekt momenteel wel de mogelijkheid om eventueel een verzendbewijs en leesbevestiging te ontvangen, dit met respect voor de bescherming van persoonsgegevens.

## - 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.

### Reactie Vlaamse Belastingdienst:

In de initiële aangifte dienen (sinds 2017) de niet uitgekeerde levensverzekeringen (LVV) niet te worden aangegeven. VLABEL tracht de belastingplichtige hierover zo goed mogelijk te informeren:

- Op het aanslagbiljet:  
Als we bij een overlijden op de hoogte zijn van een LVV zonder uitkering (via L201, verkeerdelijk vermeld in de initiële aangifte,...) dan vermelden we volgende waarschuwing op het aanslagbiljet: "Levensverzekeringen waarvoor geen uitkering gebeurde, zijn belastbaar wanneer ze worden afgekocht of uitgekeerd. Er dient dan een nieuwe aangifte te worden ingediend binnen de vier maand vanaf de datum van afkoop of uitkering (art. 2.7.1.0.6 en art. 3.3.1.0.6 VCF)."
- Op de website ([De nieuwe aangifte van nalatenschap | Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be))
- In de toepassing ERFonline (digitale aangifte):  
"Reden van de nieuwe aangifte  
Afkoop of uitkering van een levensverzekeringscontract in het kader van artikel 2.7.1.0.6 van de Vlaamse Codex Fiscaliteit"

Volgens artikel 3.18.0.0.6 kan een belastingverhoging worden kwijtgescholden als de belastingplichtige bewijst niet in fout te zijn. Onwetendheid is geen reden om een belastingverhoging kwijt te schelden. Bovendien onderneemt VLABEL de nodige actie om belastingplichtigen te informeren over de te volgen stappen.

## **Natraject aanbevelingen 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst**

Hieronder volgt de bespreking van aandachtspunten uit het jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst:



#### **- i.v.m. de integratie in Mijn Burgerprofiel:**

... Na een jaar verdwijnen de aanslagbiljetten sowieso uit de digitale postbus. Niet eBox maar wel 'Mijn dossier' op de site van VLABEL functioneert als archief waar de burger al zijn gegevens kan terugvinden. Na de samenwerking met eBox voor de verzending van aanslagbiljetten zou het daarom goed zijn mocht VLABEL dat eigen digitale loket integreren in Mijn Burgerprofiel. Op dit moment is die samenwerking beperkt tot een extra verwittiging van nieuwe digitale post als de burger Mijn Burgerprofiel linkt aan eBox. Maar de ambities van Mijn Burgerprofiel reiken veel verder: het moet hét portaal worden van de Vlaamse overheid waarop de burger al zijn overheidsadministratie kan opvolgen. Het merendeel van de Vlaamse burgers heeft een wagen en/of woning in eigendom, maar vindt die belastingen nu niet terug op die plek. Nochtans vormen belastingen voor velen toch de eerste associatie met overheid.

VLABEL wijst op andere ICT-prioriteiten dan aanpassingen richting Mijn Burgerprofiel, waardoor er voor dat laatste geen budget overblijft. Dat moet in de toekomst anders. Een integratie biedt bovendien meer communicatiemogelijkheden dan alleen de verzending van aanslagbiljetten zoals eBox dat doet.

Mijn Burgerprofiel zou een oplossing kunnen bieden voor de verwarring die ontstaat doordat andere brieven en bezwaarbeslissingen over onroerende voorheffing en verkeersbelasting wel nog per post verstuurd worden. Via Mijn Burgerprofiel zou ook vlot een stand van zaken gegeven kunnen worden over openstaande schulden onder de tien euro. Die blijven nu onopgemerkt omdat VLABEL het geen goed idee vindt om die bedragen op een volgend aanslagbiljet te hernemen. Ze worden niet verder ingevorderd en komen alleen onverwacht naar boven op een moment van notificatie, wegcontrole of terugbetaling (2022-3334). Mijn Burgerprofiel kan eveneens oplossingen bieden voor gezinsgebonden documenten zoals het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor de gezinswoning.

#### Reactie Vlaamse Belastingdienst:

VLABEL wil in de toekomst ICT-capaciteit investeren in de verdere uitbouw van Mijn Dossier (en de koppeling met Mijn Burgerprofiel). De applicatie 'Mijn Dossier' moet echter eerst verder "gevoed" worden met de nodige informatie vóór een link met Mijn Burgerprofiel voor meldingen nuttig kan zijn. De komende twee jaar zijn er inderdaad reeds grote en noodzakelijke ICT-projecten hangende, waaronder de migratie van onroerende voorheffing naar het VFP2. Dergelijke projecten vergen nu eenmaal de nodige budgetten en personeelscapaciteit.

#### **- i.v.m. de digitale ontsluiting van gezinsgebonden documenten:**

Dat koppels voor hun gezinswoning het aanslagbiljet slechts in één eBox krijgen, blijft voor onbegrip en problemen zorgen. Het leidt in sommige gevallen tot echt absurde toestanden. Meestal wordt de situatie opgevangen door een herinnering op papier. Maar ook als het digitale aanslagbiljet wel goed ontvangen wordt, creëert het ergernis dat maar één partner het aanslagbiljet ontvangt (2022-1172, 2022-5492). Standaard is dat de eerste persoon in de kadastrale bestanden, wat bij man/vrouw-koppels veelal de man blijkt te zijn. Vrouwen die hier gepasseerd worden, menen er al snel oude genderpatronen in te herkennen (Jaarverslag Genderkamer 2022 p. 14). Men kan wel zelf kiezen om het te veranderen en het aanslagbiljet naar een andere mede-eigenaar te laten sturen. Maar de Vlaamse Ombudsdienst blijft aanbevelen om elke mede-eigenaar een kopie van het aanslagbiljet te bezorgen of minstens te informeren als er geen opsplitsing is gevraagd.

'Mijn dossier' op de website van VLABEL werd wel al aangepast. Daar heeft elke mede-eigenaar toegang tot de gegevens. Het ontbreekt alleen nog aan een verwittiging dat er een nieuw aanslagbiljet verzonden is. Dat blijft een fundamenteel punt om te verbeteren. VLABEL ziet dat anders want vreest andere klachten, bijvoorbeeld dubbele betalingen, als elke mede-eigenaar een volledig aanslagbiljet in de bus krijgt. Maar er zijn ook andere manieren om te informeren en bijvoorbeeld de weg te wijzen naar het belastingportaal of Mijn Burgerprofiel.

#### Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Zoals hierboven vermeld, wil VLABEL op termijn meer inzetten op Mijn Dossier en bijgevolg ook meldingen laten verzenden via Mijn Burgerprofiel. Via Mijn Dossier hebben beide partners al toegang tot het aanslagbiljet van hun gezinswoning. Ze kunnen ook vragen om het aanslagbiljet in de toekomst naar de andere partner te

verzenden of een duplicaat vragen. De bezorgdheid voor dubbele betalingen als beide mede-eigenaars een aanslagbiljet zouden krijgen (en mogelijk ook klachten gezien twee aanslagbiljetten met het hetzelfde bedrag worden verzonden) blijft immers een terechte bekommernis.

De verzending naar één van beide partners gebeurt random, er is hier dus geen sprake van een bewuste keuze voor verzending naar de man.

#### **- i.v.m. de uitwisseling van gegevens voor co-ouderschap:**

*... Dat VLABEL nu over deze gegevens beschikt, doet uiteraard de vraag rijzen of die data gedeeld kunnen worden met andere instanties die evenzeer op de problematiek botsen, zoals de drinkwatermaatschappijen. Hun Vlaamse sectorregelgeving doet de gezinskorting en de hoeveelheid leidingwater aan basistarief nog gewoon afhangen van domiciliëring, wat geregeld tot klachten leidt.*

*VLABEL wijst op privacy- en organisatorische aspecten die dat belemmeren. Daarenboven is er de vraag of VLABEL dan niet (ongewild) de authentieke bron zou worden voor deze data. Een reglementaire basis en protocol met de drinkwatermaatschappijen zou alleszins nodig zijn om die gegevens uit te wisselen. En de co-ouders moeten toestemmen om de data te delen. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt alvast aan om verder te onderzoeken hoe de fiscale regeling rond co-ouderschap toch op een of andere manier kan doorwerken naar andere sectoren...*

#### Reactie Vlaamse Belastingdienst:

VLABEL is steeds bereid om samen te werken met andere overheidsdiensten, zeker als dit kan zorgen voor een efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening.

Maar de gegevens inzake co-ouderschap waarover VLABEL beschikt zijn niet volledig en dus kan VLABEL onmogelijk optreden als authentieke bron. In 2023 heeft VLABEL 1.262 aanvragen voor opsplitsing van de vermindering van de onroerende voorheffing ontvangen<sup>1</sup>. Daarnaast gelden er inderdaad een aantal privacy-matige aspecten, zo moet er voor de gegevensuitwisseling een rechtsgrond zijn, wat niet het geval is, en de andere overheidsdienst moet uiteraard ook vragende partij zijn voor zo'n uitwisseling. Bij de drinkwatermaatschappijen is het principe van co-ouderschap decretaal (nog) niet voorzien, wat een uitwisseling sowieso onmogelijk maakt.

#### **- i.v.m. erfbelasting:**

*... In 2022 is VLABEL gestart met ERFonline, een digitaal aangifteformulier op maat. Op basis van een aantal vragen krijgen burgers niet meer het volledige papieren formulier te zien van 26 bladzijden, wat veel mensen lastig te doorworstelen vinden, maar eentje dat is aangepast aan de situatie en het vermogen van de overledene. Het digitale aangifteformulier bevat echter geen vooraf ingevulde persoons- of vermogensgegevens, niet van de overledene en ook niet van de erfgenamen, om privacyredenen. Anders dan bij bijvoorbeeld Tax on Web, waar het de eigen gegevens zijn, gaat het hier namelijk om gegevens van een overleden persoon die niet voor onbevoegde ogen bedoeld zijn.*

*Allicht heeft de overheid hier toch meer ter beschikking dan alleen hulp bij het invullen van de aangifte. Het moet toch, met respect voor de privacy, mogelijk zijn om de al door de overheid gekende gegevens in te vullen. Uiteindelijk moeten erfgenamen de aangifte doen en al die gegevens opvragen en verzamelen. Die gegevens zullen voor hen geen geheim blijven. Door de hulp verder te verdiepen, kan de overheid fouten en vergetelheden (en dus verzuim) helpen voorkomen.*

*Een zelfde ervaring ontstaat wanneer burgers een latere uitbetaling ontvangen van een levensverzekering die werd afgesloten met gemeenschappelijke gelden. Ook daar hebben burgers het gevoel dat de overheid gegevens opvraagt die ze al kent, en hangt hun een ernstige sanctie boven het hoofd als ze een fout durven maken. In dossier 2022-3068 wordt in juni 2020 een levensverzekering aangegeven in de nalatenschap, zonder een*

---

<sup>1</sup> Cijfer op datum van 15/12/2023

*uitbetaling op dat moment. Als er op een later tijdstip wel een uitbetaling of afkoop van de polis volgt, dan moet er op dat moment een nieuwe aangifte gedaan worden. Doe je dat niet uit eigen beweging, zal VLABEL ambtshalve belasten, op basis van de informatie die de verzekeringsmaatschappij aanlevert, met opnieuw die 20% belastingverhoging erbij gerekend. Dat aanslagbiljet met belastingverhoging ontvangt de erfgename in april 2022 omdat zij geen spontane aangifte gedaan had.*

*Zeker als de levensverzekering pas langere tijd na het overlijden uitgekeerd of afgekocht wordt, denkt men niet meer aan nog een aanvullende aangifte. Net omdat de levensverzekering op zich wel al was aangegeven in de nalatenschap, ervaart men de belastingverhoging als zeer onrechtvaardig. De Klachtendienst Financiën en de Vlaamse Ombudsdienst zitten hier op dezelfde lijn met de vraag of in deze situaties, waar dus de erfgenaam VLABEL voordien al geïnformeerd had over het bestaan van de levensverzekering, een belastingverhoging niet achterwege gelaten kan worden.*

#### Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Voor deze aanbeveling kan verwezen worden naar de hoorzitting in het Vlaams parlement op 26/09/2023<sup>2</sup>. De veronderstelling dat VLABEL op het moment van het overlijden over alle nodige gegevens beschikt om de aangifte vooraf in te vullen, is niet correct. Zo zijn niet altijd alle erfgenamen bekend, noch hebben we meteen zicht op de samenstelling (activa en passiva) van de nalatenschap. Verder kan niet worden gegarandeerd dat niet-erfgenamen toegang zouden krijgen tot gegevens die niet voor hen bestemd zijn of dat erfgenomen gegevens te zien krijgen van andere mede-erfgenamen terwijl dit niet gerechtvaardigd is. Dit alles zorgt ervoor dat het zo maar vooraf invullen van gegevens omwille van privacy redenen niet kan.

Daarnaast blijkt dat de applicatie ERFonline zeer positief wordt onthaald door de burgers en ook meer dan initieel verwacht wordt gebruikt. Dit toont toch aan dat zij gebruiksvriendelijk is en de burger de nodige ondersteuning biedt bij het indienen van een aangifte van nalatenschap.

VLABEL handelt hier bovendien binnen het huidig decretaal kader. Volgens de VCF is de erfbelasting een aangiftebelasting en is een belastingverhoging verschuldigd als iemand vergeet iets aan te geven.

VLABEL geeft de belastingplichtige of notaris wel de kans om te bewijzen dat hij niet in fout was vóór de effectieve belastingverhoging wordt opgelegd. Als iemand op dat moment kan bewijzen dat hij er alles aan gedaan heeft om een juiste aangifte in te dienen, is er geen belastingverhoging verschuldigd.

Voor de aanbeveling in verband met de levensverzekering wordt verwezen naar de reactie op de “aanbeveling over de belastingverhoging in de erfbelasting (levensverzekeringen)”.

## 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

<sup>2</sup> [Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie dinsdag 26 september 2023, 14 uur | Vlaams Parlement](#)

Ombudsnorm / Jaar	2019	2020	2021	2022	2023
Te lange behandeltermijn	47	14	11	15	10
Ontoereikende informatieverstrekking	5	5	3	4	2
Andere	13	11	1	3	4
Niet-correcte beslissing	17	15	8	6	18
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	0	1
Onheuse bejegening	0	0	1	0	2

*Tabel 5 - evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing*

We registreerden ten opzichte van 2021 en 2022 een significante stijging ( $\pm 30\%$ ) van het aantal klachten over de onroerende voorheffing.

Ook het percentage (deels) gegronde klachten steeg, weliswaar beperkt: 7,60% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing kwalificeerden we als (deels) gegrond, ten opzichte van 6,81% in 2022.

Het klachtenbeeld vertoonde wel een ommezwaai. De afname van de ombudsnorm 'te lange behandel-termijn' werd helaas gecompenseerd door een sterkere stijging van de ombudsnorm 'niet-correcte beslissing'. Winst, in de zin van minder terechte klachten, is mogelijk door bijvoorbeeld nog meer in te zetten op een doorgedreven controle op de toekenning van automatische verminderingen.

Verkeersbelastingen					
Ombudsnorm / Jaar	2019	2020	2021	2022	2023
Te lange behandeltermijn	2	2	1	2	0
Ontoereikende informatieverstrekking	7	11	9	2	7
Andere	9	6	9	8	7
Niet-correcte beslissing	6	9	5	3	6
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	0	0
Onheuse bejegening	0	0	2	1	0

*Tabel 6 - evolutie klachtenbeeld verkeersbelasting*

We registreerden ook over de verkeersbelastingen een significante stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2022 (+43%). We stelden echter wel een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 5,38% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 6,30% in 2022.

Het klachtenbeeld toont dat het aantal klachten onder de ombudsnorm 'ontoereikende informatie-verstrekking' opnieuw is gestegen, wat erop wijst op dat er nog verbetering mogelijk is op vlak van 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:

Ombudsnorm / Jaar	Erfbelasting						Registratiebelasting				
	2019	2020	2021	2022	2023		2019	2020	2021	2022	2023
Te lange behandeltermijn	2	0	0	3	3		2	1	0	2	1
Ontoereikende Informatieverstrekking	6	3	8	5	1		3	3	1	2	1
Andere	3	1	3	2	1		5	3	1	0	1
Niet-correcte beslissing	14	2	1	4	2		2	5	2	0	2
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1	0	0		0	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 sterke daling van het aantal klachten met 35% ten opzichte van 2022. Deze positieve trend was ook zichtbaar in het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten: ook hier een daling van 21,21% in 2022 naar 14,28% in 2023.

In tegenstelling tot bij de verkeersbelastingen zien we hier wel een mooie evolutie (minder terechte klachten) op het vlak van communicatie met de burger.

Voor de registratiebelasting noteerden we een omzeggens gelijk aantal klachten tegenover 2022. Maar hier stelden we wel een lichte stijging vast van het procentueel aantal (deels) gegronde klachten: voor 16,67% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 11,43% in 2022.

## Aanbevelingen 2023 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 2023 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 2023 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 ruim 92% van de afgehandelde ontvankelijke klachten als ongegrond. Dit hoge percentage van ongegronde klachten ligt al jaren in dezelfde lijn (2022: 92%, 2021: 91,9%, 2020: 92,9%,) 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, ... bij het overgrote deel van de klachten die ons worden voorgelegd toch wel degelijk correct is verlopen.

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 2023 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 (adviezen voor) meer structurele aanpassingen:

- Er werd m.b.t. de jobbonus voor begunstigden onder bewindvoering een procedure uitgewerkt waarbij het opgegeven beheerrekeningnummer wordt geregistreerd voor betalingen op naam van de betrokkene.
- Naar aanleiding van een klacht over de voorwaarden tot behoud van het verlaagd tarief in de registratiebelasting (vestiging hoofdverblijfplaats) waarbij de begunstigden van deze vermindering geconfronteerd werden met vertragingen in de levering van bouwmaterialen en het volgens hen omwille van overmacht onmogelijk werd om aan hun verbintenis te voldoen, zal de Vlaamse Belastingdienst ook deze overmachtsituaties geval per geval redelijkerwijs beoordelen.
- Een foute link op de brief m.b.t de registratie van een ander rekeningnummer voor de teruggave van verkeersbelasting werd na een klacht aangepast.
- I.v.m. de simulatietool waarbij men de te betalen verkeersbelastingen op voorhand kan simuleren, hebben we gevraagd om te onderzoeken of een infoveld of waarschuwing kan worden voorzien dat aangeeft dat het tarief lichte vracht voor pick-ups enkel geldt als de belastingplichtige een rechtspersoon is. En ook om de q-parameter in de berekeningsformule van de BIV automatisch te laten aanpassen als men de verkeersbelastingen voor een volgend jaar wil berekenen.

- In geval men de opsplitsing vraagt van een schuld ten laste van de nalatenschap werd in de instructies voor de dossierbehandelaars van dergelijke aanvragen expliciet toegevoegd dat de aanslagen moeten geblokkeerd blijven.
- Naar aanleiding van een klacht over een onterecht toegekende vermindering zal worden onderzocht op welke manier men de informatie over referentieadressen kan oppikken uit het bevolkingsregister en dit niet langer te lezen als domicilieadressen.
- De werkwijze wat betreft de invordering van dossiers erfbelasting waarbij de belastingplichtige een afbetalingsplan kreeg op maximum twee jaar, dit correct opvolgde, maar de schuld niet volledig kon betalen na twee jaar, is inmiddels veranderd: voor dergelijke dossiers wordt eerst bekeken of er alternatieve invorderingsmogelijkheden zijn i.p.v. deze meteen naar de gerechtsdeurwaarder te sturen.

We formuleren voorts volgende twee aanbevelingen op basis van onze vaststellingen:

**- 1 aanbeveling over automatische verminderingen op de onroerende voorheffing**

nl. dat de Vlaamse Belastingdienst ambtshalve de nodige rechtzettingen uitvoert opdat verminderingen alsnog automatisch worden verleend.

In het Vlaams Gewest worden sommige verminderingen voor de onroerende voorheffing enkel op aanvraag toegekend terwijl andere automatisch worden verleend.

We begrijpen dat de Vlaamse Belastingdienst voor de automatische verminderingen afhankelijk is van de aanlevering van een aantal noodzakelijke gegevens door andere diensten en zelfs andere overheden.

Als er iets schort aan de aanlevering van de noodzakelijke gegevens uit externe bronnen, betekent dit veelal dat een bepaalde vermindering niet automatisch wordt toegekend.

In een aantal gevallen merken we echter op dat de noodzakelijke gegevens weliswaar laattijdig (nl. na inkohiering of verzending van het aanslagbiljet) aangeleverd werden met terugwerkende kracht, maar dat een rechtzetting uitblijft. In zulke gevallen is het dus aan de belastingplichtige om bezwaar in te dienen. Doet hij dit niet, misloopt hij de vermindering waarop hij (in principe automatisch) recht heeft.

Idealiter zou de Vlaamse Belastingdienst dit zelf moeten opvolgen en de vermindering naderhand ambtshalve moeten rechtzetten/toekennen zonder dat de belastingplichtige hiervoor telkens bezwaar moet indienen. Een rechtvaardige belastingheffing houdt in dat de verminderingen correct worden toegekend zonder administratieve rompslomp voor de burger.

nl. dat er sneller een inhaalbeweging van de verzending van het aanslagbiljet wordt doorgevoerd wanneer het verzendritme in een voorgaand aanslagjaar verstoord werd.

**- 1 aanbeveling over het verzendritme van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing**

Het afgelopen jaar ontvingen we heel wat klachten over het verstoord verzendritme. De late verzending van een aanslagbiljet in het verleden, zorgt dikwijls voor vertraging bij de verzending van de aanslagbiljetten voor navolgende aanslagjaren. Het normale verzendritme kan enkel via een inhaalbeweging en een kortere opeenvolgende toezending worden bereikt.



Zo kwam het meermaals voor dat burgers in 2023 zowel het aanslagbiljet voor 2023 als dat voor 2022 ontvingen. De oorzaak van de vertraging was soms terug te brengen tot het aanslagjaar 2016 waarna de belastingplichtige jaarlijks het aanslagbiljet voor het vorige jaar ontving: dat voor 2016 in 2017, dat voor 2017 in 2018 enz...

Bij sommige burgers ontstond zo de misconceptie dat de Vlaamse Belastingdienst pas een aanslagbiljet mag versturen wanneer het betreffende aanslagjaar verstreken is.

Het is een goede zaak dat de Vlaamse Belastingdienst bij de verzending van opeenvolgende aanslagbiljetten zo veel als mogelijk rekening houdt met een periode van minimaal 6 maanden tussen de opeenvolgende aanslagbiljetten. Het lijkt ons -rekening houdende met die periode van minimaal 6 maanden- wel aangewezen dat de inhaalbeweging veel vroeger wordt ingezet en dat men daarvoor bijvoorbeeld geen 5 jaar (of zelfs meer) wacht. Voor de burger is het immers veel makkelijker te begrijpen dat men nu in 2023 twee aanslagbiljetten ontving om reden dat men in het voorgaande jaar 2022 geen aanslagbiljet heeft ontvangen dan om de reden dat men in bijvoorbeeld 2016 geen aanslagbiljet heeft ontvangen.



## 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 beroeps-procedure is voorzien (bezwaarprocedure tegen het aanslagbiljet en gerechtelijke procedure tegen een beslissing).

De klachtendienst wijst steeds op deze beroepsprocedures om de burger te informeren 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 "Evaluatie klachtenbeeld per sector" 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:

*"Bedankt voor de goede uitleg"*

*"Hartelijk dank hiervoor. Dat vind ik heel lief en attent van jullie"*

*"Dankjewel voor de mail. Zoals je zelf schreef... de situatie had ondertussen al een positieve wending gekregen waarmee ik heel tevreden ben. Keep up the good work 😊"*

*"Dank u wel voor de tussenkomst! Dit heeft zeker de afhandeling van mijn bezwaar bespoedigd. Een tevreden Vlaamse burger"*

*"Hartelijk dank voor uw uitvoerig verslag/ antwoord en constructieve medewerking"*

*"Dank u voor uw omstandig antwoord"*

*"U heeft gelijk. Ik heb me vergist! Mijn excuses hiervoor"*

*"Sorry voor het misverstand. Ik zal in het vervolg beter letten op de hoofding dan is zo een domme vraag van mij onnodig. Toch hartelijk bedankt om mij te helpen om dit op te helderen"*



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, nalatigheidsinterest heeft kwijt-gescholden, adresgegevens heeft aangepast, verminderingen heeft toegekend, de oude tarieven verkeers-belasting 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 2023 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	335	68,79
VKB	243	65,23
ErfB	25	51,02
RegB	13	43,33

Tabel 8 - overzicht verzoeningen

# Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

---

## Registratiebelasting: principe van meeneembaarheid afgeschaft

Op 1 januari 2024 kwam er een definitief einde aan de meeneembaarheid van de registratiebelasting (verkooprecht). Deze meeneembaarheid betekende dat de betaalde registratiebelasting van een vorige woning kon afgetrokken worden van de registratiebelasting die men op een volgende woning moest betalen. De meeneembaarheid doofde al uit sinds 1 januari 2022 en loopt vanaf 1 januari 2024 dus volledig af.

## Handhaving verkeersveiligheid: controle op technische keuring personenwagens

Vanaf 1 januari 2024 kan VLABEL Controle een boetebedrag van 116 euro opleggen als een personenwagen zich zonder geldig keuringsbewijs op de openbare weg begeeft. Deze mogelijkheid tot onmiddellijke inning was er al voor bedrijfsvoertuigen, en wordt nu uitgebreid naar alle voertuigen. Ook gewone personenwagens vallen vanaf 1 januari 2024 dus onder deze regeling.

## Kilometerheffing: tijdelijke vrijstelling voor emissievrij vrachtvervoer

Vanaf 1 januari 2024 moeten emissievrije voertuigen die maximaal 4,25 ton wegen tijdelijk geen kilometerheffing betalen. Een On Board Unit (OBU) blijft wel verplicht. Ook andere emissievrije voertuigen genieten van een gunstmaatregel, die met de jaren zal afnemen.

## Kilometerheffing: uitbreiding wegennet

Het wegennet waarvoor eigenaars van vrachtwagens kilometerheffing betalen, werd vanaf 1 januari 2024 met 686 kilometer uitgebreid. Vanaf 1 januari 2024 is het totale wegennet waarvoor kilometerheffing betaald moet worden 3.124 kilometer lang.

## 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 is na enkele jaren van daling opnieuw gestegen. Burgers vinden dus opnieuw vlot de weg naar de klachtendienst.

#### ***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 en ook stellen we ons de vraag waarmee we de burger concreet kunnen verderhelpen. Het resultaat van onze 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).

De klachten, afgehandeld in 2023, werden binnen de 45 dagen beantwoord. Er stond eind 2023 wel nog één klacht open waarvan de behandeltermijn van 45 dagen is overschreden.

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 (informereren 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 "Evaluatie klachtenbeeld per sector" 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 "Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)" 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.

# Tot slot

---

Het jaarverslag van de Klachtendienst Financiën weerspiegelt de bekommernissen van de burger, geeft een aanduiding van wat door de burger als onbehoorlijk wordt ervaren en toont de oplossingen die aan terecht klachten werden geboden.

Het aantal klachten is na enkele jaren van daling opnieuw gestegen. Burgers zijn dikwijls (nog altijd) niet vertrouwd met eBox. De kortere toezending van opeenvolgende aanslagbiljetten onroerende voorheffing en de verhoogde onroerende voorheffing ten gevolge de jaarlijkse indexatie zorgden ook voor een grote ontevredenheid.

We kwalificeerden in 2023 het merendeel van de afgehandelde ontvankelijke klachten, ruim 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 terecht 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.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens, Charlotte Delrue en Frederik Debruyne

# Lijst met afkortingen

---

AND	Andere
AOT	Automatische Ontspanningstoestellen
AZF	Algemene Zaken en Financiën
BIV	Belasting op Inverkeerstelling
BS	Belgisch Staatsblad
CIC	Centrale Invorderingscel
CO <sub>2</sub>	Koolstofdioxide
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
ErfB	Erfbelasting
FOD	Federale Overheidsdienst
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
JB	Jobbonus
KI	Kadastraal inkomen
KMH	Kilometerheffing
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
LPG	Liquefied Petroleum Gas
LVV	Levensverzekering
OBU	On Board Unit
OCMW	Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn
OV	Onroerende voorheffing
PBH	Planbatenheffing
RegB	Registratiebelasting
SW	Spelen en Weddenschappen
VCF	Vlaamse Codex Fiscaliteit
VFP2	Vlaams Fiscaal Platform 2
VGT	Vastgoedtransacties
VHW	Verkrottingsheffing woningen
VKB	Verkeersbelastingen
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
VR	Vlaamse Regering

## Lijst met grafieken, tabellen, afbeeldingen

## Grafieken

Grafiek 1	Evolutie aantal ingediende klachten	9
Grafiek 2	Aantal ingediende klachten volgens sector	9
Grafiek 3	Aantal klachten volgens drager	10
Grafiek 4	Aantal klachten volgens kanaal	10
Grafiek 5	Behandelingsduur in kalenderdagen	11
Grafiek 6	Verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden	12
Grafiek 7	Verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen	14
Grafiek 8	Evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing	15
Grafiek 9	Kwalificatie ongegronde klachten onroerende voorheffing	16
Grafiek 10	Verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen	17
Grafiek 11	Verhouding ongegrond – (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing	24
Grafiek 12	Evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen	25
Grafiek 13	Kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen	26
Grafiek 14	Verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen	26
Grafiek 15	Verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen	31
Grafiek 16	Evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting	33
Grafiek 17	Kwalificatie ongegronde klachten erfbelasting	34
Grafiek 18	Verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen	34
Grafiek 19	Verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten erfbelasting	37
Grafiek 20	Evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting	38
Grafiek 21	Kwalificatie ongegronde klachten registratiebelasting	39
Grafiek 22	Verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen	39
Grafiek 23	Verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten registratiebelasting	41
Grafiek 24	Kwalificatie ongegronde klachten jobbonus	42

## Tabellen

Tabel 1	Aantal klachten	4
Tabel 2	Statistische gegevens	5
Tabel 3	Indeling per inhoudelijke categorie	6
Tabel 4	Gegrontheid per inhoudelijke categorie	7
Tabel 5	Evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing	53
Tabel 6	Evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen	53
Tabel 7	Evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting	54
Tabel 8	Overzicht verzoeningen	59

## Afbeeldingen



Afbeelding 1	Kwalificatie afgehandelde klachten	11
Afbeelding 2	Kwalificatie klachten onroerende voorheffing	16
Afbeelding 3	Kwalificatie klachten verkeersbelastingen	26
Afbeelding 4	Kwalificatie klachten erfbelasting	33
Afbeelding 5	Kwalificatie klachten registratiebelasting	39
Afbeelding 6	Kwalificatie klachten jobbonus	42
Afbeelding 7	Kwalificatie klachten kilometerheffing	43
Afbeelding 8	Kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel	44
Afbeelding 9	Kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen	45
Afbeelding 10	Kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten	46
Afbeelding 11	Kwalificatie klachten Afdeling Vastgoedtransacties	46

## DEPARTEMENT FINANCIËN & BEGROTING

fin.vlaanderen.be

# Onderwijs

**KLACHTENRAPPORT  
IN HET KADER VAN HET VLAAMS  
BESTUURSDECREET  
VERSLAG 2023**



**Klachtenrapport  
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

<b><u>VOORWOORD .....</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b><u>1 KLACHTENBEELD .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
1.1 GLOBALE CIJFERS 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 .....	3
1.2 KLACHTENBEELD VAN DE ENTITEITEN .....	5
<b><u>2 KLACHTENCOORDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING .....</u></b>	<b><u>29</u></b>

# VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de vijf autonome organisaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen:
  - het Departement Onderwijs en Vorming
  - het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI)
  - het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)
  - de Onderwijsinspectie
  - het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION)
  
- de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR), de strategische adviesraad voor het beleidsdomein

Dit klachtenrapport 2023 kadert binnen het Vlaams Bestuursdecreet dat bepaalt dat voor alle Vlaamse overheidsinstanties 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.

Het uitgangspunt blijft dat we vanuit het klachtenbeleid verder inzetten op het verbeteren van de dienstverlening aan de burger.

# 1. KLACHTENBEELD

## 1.1 GLOBALE CIJFERS 2019, 2020, 2021, 2022, 2023

Tabel 1: Kerncijfers 2019, 2020, 2021, 2022, 2023

Klachten	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal aantal klachten	250	246	225	193	282
Ontvankelijk	168	137	110	104	152
Onontvankelijk	82	109	115	89	130
Gegronde klachten deels of volledig	58	32	27	24	31
Ongegronde klachten	110	105	83	79	121
Nog niet afgehandeld	0	0	0	1	0
Opgelost deels of volledig	58	30	25	24	30
Niet opgelost	0	2	2	0	1
<b>Totaal</b>	<b>250</b>	<b>246</b>	<b>225</b>	<b>193</b>	<b>282</b>

In 2023 werden 282 klachten geregistreerd. Dit is een forse stijging t.o.v. 2022. Het Agentschap voor Onderwijsdiensten noteerde 55% meer klachten dan het jaar voordien. De toename situeert zich vnl. binnen de afdelingen Scholen en Leerlingen. Een verklaring voor deze opmerkelijke stijging kan het Agentschap niet geven (zie p.11).

46% van de geregistreerde klachten werd onontvankelijk verklaard. Dit percentage is ongeveer hetzelfde gebleven t.o.v. vorig jaar.

Van het aantal ontvankelijke klachten zijn er in 2023 20,39% (deels) gegrond bevonden. T.o.v. van 2022 is hier nauwelijks een klein verschil waar te nemen (-3,31%).

Tabel 2: Ombudsnormen 2019, 2020, 2021, 2022, 2023

Ombudsnormen	2019	2020	2021	2022	2023
Niet-correcte beslissing	13	12	4	4	7
Te lange behandeltermijn	14	8	9	6	10
Ontoereikende informatieverstrekking	19	7	9	8	5
Onvoldoende bereikbaarheid	2	0	0	1	3

Onheuse bejegening	4	3	3	3	4
Andere	6	2	2	2	2

Van alle (deels)gegronde en klachten werden de normen 'te lange behandeltermijn' en 'niet-correcte beslissing' het meest geschonden.



## 1.2 KLACHTENBEELD VAN DE ENTITEITEN

### Algemeen

De Vlaamse Ombudsdienst hanteert een lijst met **12 kwaliteitskenmerken (servicemeter)** die als aanbevelingen kunnen dienen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling. Deze servicemeter dient dus als hulpmiddel om onze dienstverlening structureel te verbeteren. De kwaliteitskenmerken of indicatoren helpen ons om in te schatten of we de kwaliteitsstandaarden “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

### Klachten ontvangen

1. Het klachtenmeldpunt <http://www.onderwijs.vlaanderen.be/meldpunt-onderwijs-en-vorming> is vlot bereikbaar voor de burger via de onderwijswebsite. Daar vindt men op een toegankelijke en laagdrempelige manier de info over de klachtenprocedure t.a.v. onze werking. In de loop van 2024 en 2025 verhuist de info op de onderwijswebsite naar Vlaanderen.be Daar zal een volledig overzicht te vinden zijn van alle klachtenprocedures die voor het onderwijsveld (leerlingen, studenten, cursisten, onderwijspersoneel) bestaan. Zo willen de verschillende klachtenprocedures bekender maken voor externe klanten.

2. De klachtendienst is bekend binnen onze organisatie: iedere afdeling beschikt over een klachtencoördinator die binnen zijn/haar afdeling de klachtenwerking kenbaar maakt. 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 een lijst met de contactgegevens van al onze (huidige)klachtencoördinatoren wanneer die een update krijgt.

3. Het departement ontvangt - gezien het aantal burgercontacten/dossiers en de aard van haar werking - een zeer klein aantal klachten, m.a.w. een representatief aantal in functie van haar 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 (on)ontvankelijke klachten.

5. Zoals eerder vermeld, verwijzen wij - waar nodig - naar andere bevoegde instanties en blijven we op de hoogte van de werking en bevoegdheden van diverse gerelateerde (overheids)instellingen.
6. We focussen op duidelijkheid in onze communicatie en hanteren een (relatief) eenvoudige en empathische toon in de contacten met de klager zonder de kwaliteit van het antwoord uit het oog te verliezen.
7. In ons antwoord verwijzen wij de klager bij ontevredenheid over onze afhandeling naar de volgende stap die hij dan kan nemen (de Vlaamse Ombudsdienst).

### Lessen trekken

8. We rapporteren bij het management - indien nodig - bij het constateren van opvallende en veelvoorkomende klachten.
  9. Het jaarlijks klachtenrapport wordt opgemaakt per entiteit en gebundeld door de centrale klachtencoördinator die dit verslag tijdig (uiterlijk op 10 februari) bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit rapport wordt op onze interne website geplaatst. Er wordt hierover een mededeling op het managementcomité gedaan.
  10. De afdelingen doen hun best om steeds een luisterend oor te bieden, helder en empathisch te communiceren en vooral advies te geven bij allerhande vragen, meldingen en onontvankelijke klachten. 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 voor 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 in voor de dispatching van de klachten die binnen haar afdeling 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)

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	3
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

### **Klachtenbeeld Departement 2023**

Sinds het voorjaar van 2023 kent het Departement Onderwijs & Vorming een nieuwe organistructuur. Met deze kanteling wil het departement kwaliteitsvol werk kunnen blijven afleveren, de aanwezige expertise bundelen en verder uitdiepen, professionaliseren, en flexibel kunnen inspelen op veranderingen. Het departement wil ook in de toekomst het verschil kunnen maken.

Het departement is nu verdeeld in 3 ‘inhoudelijke’ afdelingen, 3 ‘proces-gerichte’ afdelingen, het team Digisprong en het team Interne Organisatie.

Door de afbouw van de schotten tussen de vroegere niveau-afdelingen streven we naar een bredere samenwerking tussen de collega’s over deze nieuwe afdelingen heen.

Binnen het departement ontvangen wij - gezien de aard van onze werking (weinig rechtstreekse contacten met de burger) - weinig klachten over onze werking.

In 2023 registreerde het **Kenniscentrum Digisprong** 5 klachten.

Bij de onontvankelijke klachten (3) en vragen aan het Kenniscentrum Digisprong zien we 2 onderwerpen dikwijls terugkomen.

1) Vragen/onontvankelijke klachten van ouders in verband de financiële ondersteuning voor een mobiel toestel voor leerlingen vanaf het 5<sup>de</sup> leerjaar basisonderwijs tot het zesde middelbaar. Er werd bij de regelgeving heel wat ruimte gegeven aan scholen wat betreft de aankoop/huur van het soort toestel, de kostprijs en het eigendomsrecht van het toestel. De antwoorden komen er dan doorgaans op neer dat we erop wijzen dat de school de pedagogische vrijheid heeft om op basis van hun pedagogisch project en hun specifieke situatie hun keuzes te maken en dat we aanraden hierover in dialoog te gaan met de school.

2) Een ander deel van vragen komt van ouders en leerkrachten die hun bezorgdheid uiten over de schermtijd en/of bedenkingen hebben over de pedagogische meerwaarde of eerder minwaarde van het gebruik van digitale toestellen en leermiddelen. Deze vragen betreffen voornamelijk zaken die behoren tot de grondwettelijke vrijheid van onderwijs en dus tot de pedagogische vrijheid van scholen. We geven in ons antwoord aan dat dit tot de pedagogische vrijheid van de scholen behoort, dat we scholen handvaten aanreiken om een ICT-beleid uit te werken rekening houdend met mediawijsheid, schermtijd en ICT-gebruik in lijn met de pedagogische keuzes van de school. We raden hen ook aan om bij bezorgdheden in dialoog te gaan met de school.

Er waren 2 ontvankelijke klachten die ongegrond waren.

De eerste ging over het niet weerhouden van een kandidaat bij een sollicitatieprocedure. De klacht werd informeel afgehandeld.

De tweede ging over het gebruik van cookies op het webplatform KlasCement en de mogelijke privacy problemen daarbij voor minderjarigen. De klacht is ongegrond omdat het webplatform geconsulteerd kan worden met functionele cookies en omdat het webplatform enkel toegankelijk is voor meerderjarigen die zich moeten registreren.

## AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	141
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	30
	Onontvankelijk	111
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	6
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	22
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	7
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

### 1. SAMENVATTEND OVERZICHT AGODI

#### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2023

aantal ontvangen klachten		141
aantal klachten behandeld < 45 dagen		3
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	111
	Ongegrond	22
	(Deels) gegrond - opgelost	<u>7</u>
	(Deels) gegrond – deels opgelost	1
	(Deels) gegrond – niet opgelost	/

## Klachtenbeeld 2023

Tijdens het kalenderjaar 2023 ontving AGODI 141 klachten. Dit is 55% meer dan tijdens het jaar 2022. Het aantal ontvangen klachten komt hiermee op het hoogste niveau. Het merendeel van de klachten wordt als onontvankelijk beschouwd (79%). 30 klachten hebben betrekking op de AGODI-bevoegdheden. Na analyse blijken uiteindelijk 8 klachten gegrond. Dit komt neer op bijna 6% van alle klachten.

Scoren we de onontvankelijk verklaarde, gegronde klachten volgens de ombudsnormen, dan ligt dit in de lijn van vorig jaar. De behandelde klachten scoren op 'te lange behandeltermijn' en 'niet-correcte beslissing' (telkens 2 klachten). 'Onheuse bejegening', 'onvoldoende bereikbaarheid' en 'ontoereikende informatieverstrekking' zijn telkens goed voor 1 klacht. Belangrijk: alle onontvankelijk gegronde klachten kregen in 2023 een oplossing.

## Afdeling Advies en Ondersteuning onderwijsPersoneel

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2023

aantal ontvangen klachten		0
aantal klachten behandeld < 45 dagen		/
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	/
	Ongegrond	/
	(Deels) gegrond - opgelost	/
	(Deels) gegrond – deels opgelost	/
	(Deels) gegrond – niet opgelost	/

## Klachtenbeeld 2023

Ondanks het verwerken van een gevoelig thema als arbeidsongevallen, ervaren de klanten een klantgerichte behandeling, zowel op vlak van snelheid van afhandelen, bereikbaarheid bij hun vragen en onduidelijkheden als inhoudelijke verwerking van hun aanvraag.

## Afdeling Scholen en Leerlingen Basisonderwijs, Deeltijds Kunstonderwijs en CLB

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2023

aantal ontvangen klachten		42
aantal klachten behandeld < 45 dagen		41
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	38
	Ongegrond	1
	(Deels) gegrond - opgelost	2
	(Deels) gegrond – deels opgelost	1
	(Deels) gegrond – niet opgelost	/

## Afdeling Secundair onderwijs Scholen en Leerlingen

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2023

aantal ontvangen klachten		69
aantal klachten behandeld < 45 dagen		68
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	68
	Ongegrond	1
	(Deels) gegrond - opgelost	/
	(Deels) gegrond – deels opgelost	/
	(Deels) gegrond – niet opgelost	/

### Klachtenbeeld 2023 afdelingen Scholen en Leerlingen

We zien een grote toename in het aantal klachten. Een mogelijke verklaring kunnen we hiervoor niet geven. De overgrote meerderheid van de klachten blijft onontvankelijk.

De *onontvankelijke klachten* waren hoofdzakelijk afkomstig van ouders (of andere familieleden) die niet tevreden zijn over de werking, het personeel of een beslissing van een school of CLB (o.a. over het pestbeleid, zittenblijven, de klasindeling, evaluatie/studiebewijzen, pesten en tucht of de geboden zorg en ondersteuning). Het Agentschap voor Onderwijsdiensten is niet bevoegd om tussen te komen in deze situaties; de ontevredenheid heeft geen betrekking op de werking of de diensten van de Vlaamse Overheid. AGODI zet de ouders wel op weg naar een oplossing door hen te informeren over de geldende regelgeving en hen een overzicht te bezorgen van interne of externe instanties die wel bevoegd zijn om hun klacht te behandelen. De AGODI-medewerkers zorgen zo dat de ouders sterker staan in hun probleemoplossend vermogen.

De *ontvankelijke klachten* vallen uiteen in enerzijds telefonische onbereikbaarheid waardoor de dienstverlening onder druk stond. Hoewel de reden van die technische storingen niet achterhaald werd, paste AGODI de technische instellingen van het telefoonsysteem aan zodat een ruimer opvangnet voorhanden is voor binnenkomende oproepen. De melding werd ook aangegrepen om de collega's van het schoolbeheerteam nogmaals te herinneren aan het belang van een goede (telefonische) bereikbaarheid.

Anderzijds zorgde een fout in de manuele berekening voor het toekennen van een te hoog aantal punten bij een aantal scholen. Na reflectie op het gelopen proces besliste het schoolbeheerteam om scholen en interne betrokkenen van het Agentschap nadrukkelijk te verwittigen bij te veel toegekende omkadering.

## Afdeling ICT

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2023

aantal ontvangen klachten		0
aantal klachten behandeld < 45 dagen		/
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	/
	Ongegrond	/
	(Deels) gegrond - opgelost	/
	(Deels) gegrond – deels opgelost	/

	(Deels) gegrond – niet opgelost	/
--	---------------------------------	---

## Klachtenbeeld 2023

De cel Externe Communicatie, beter gekend als Edison, verwerkt dagelijks heel wat mails en telefoons van zowel scholen als software-leveranciers. Binnen 24u krijgen alle contacten een passende oplossing, tenzij die ene percent uitzonderingen. Door deze uitstekende ondersteuning blijft de klanttevredenheid hoog, ook al hapert de elektronische communicatie.

### Afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB

#### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2023

aantal ontvangen klachten		16
aantal klachten behandeld < 45 dagen		15
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	1
	Ongegrond	13
	(Deels) gegrond - opgelost	2
	(Deels) gegrond – deels opgelost	/
	(Deels) gegrond – niet opgelost	/

### Afdeling Personeel Secundair en deeltijds Kunstonderwijs

#### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2023

aantal ontvangen klachten		14
aantal klachten behandeld < 45 dagen		13
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	4
	Ongegrond	7
	(Deels) gegrond - opgelost	3
	(Deels) gegrond – deels opgelost	/
	(Deels) gegrond – niet opgelost	/

## Klachtenbeeld 2023 afdelingen Personeel

Een aantal klachten zijn terug te brengen op menselijke fouten binnen de dossierverwerking of de klantenbejegening.

Het grote deel van de klachten kadert binnen de toepassing van het beleid en de regelgeving.

Aan de ene kant zijn er klachten die onontvankelijk zijn omdat AGODI in die cases niet bevoegd is of waar niet duidelijk aantoonbaar is dat er acties door AGODI gebeurden. Aan de andere kant heb je in diezelfde categorie klachten die weliswaar kaderen binnen de toepassing van deze regelgeving maar toch ontvankelijk zijn omdat men in dat dossier acties heeft ondernomen die een impact kennen op het dossier.

Een derde groep klachten situeert zich in de relatie tussen werkgever-werknemer. Als derdebetaler-instantie kan en mag AGODI dan niet tussenkomen. De klachtencoördinatoren verwijzen de betrokkenen naar de geijkte kanalen om hun zaak kenbaar te maken.

Geen enkele klacht blijft onbeantwoord.



## **2. INHOUDELIJKE ANALYSE AGODI**

AGODI registreert tijdens het kalenderjaar 2023 beduidend meer klachten dan in de afgelopen jaren. Vooral de afdelingen Scholen en Leerlingen noteren fors meer klachten. Bij de andere afdelingen ligt het klachtaantal binnen de verwachtingen. Een verklaring voor deze tendens ligt niet voor de hand.

Hoewel AGODI meer klachten verwerkt, leidt dit niet tot meer ontvankelijke klachten. Verhoudingsgewijs kan AGODI op veel minder klachten inhoudelijk ingaan dan de voorbije kalenderjaren. Het blijft voor de burger, de ouder, de leerkracht, ... moeilijk in te schatten bij welke instantie hij terecht kan voor zijn specifieke klacht. Dit getuigt van een toenemende complexiteit.

AGODI bespreekt de klachtenbeelden van gelijklopende afdelingen samen.

### **2.1.1 PERSONEELSAFDELINGEN**

De afdelingen personeel werken met kwaliteitscontroles. Zo komen knelpunten in de dagelijkse werking boven water.

Tevens voorzien deze afdelingen 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 wil de klagende burger een oplossing op maat, een uitzondering op zijn situatie of een andere uitkomst. Communicatie over nieuwe regelgeving staat soms op gespannen voet met de complexiteit van de regelgeving. De klachtenbehandelaar heeft dan zeker als taak de rechtszekerheid te bewaren. De afdeling streeft om voldoende empathie te tonen en door middel van uitvoerige toelichting de betrokkene voldoende te informeren zodat begrip in de situatie kan ontstaan.

### **2.1.2 AFDELINGEN VOOR SCHOLEN EN LEERLINGEN**

Net als vorige jaren registreerden deze voornamelijk onontvankelijke klachten. De AGODI-medewerkers zetten de klagers op weg naar een oplossing, ook al betekent dit dan hen op pad sturen naar externe instanties.

Binnen de afdelingen werkt men met infofiches zodat, ongeacht wie de telefoon opneemt, de burger altijd dezelfde informatie hoort. Ook de 1700 – Vlaamse Infolijn hanteert deze fiches.

### **2.1.3 ACTUALITEIT = DE ZIJ-INSTROOM**

AGODI ontving in 2023 best wat vragen over de aanvragen voor het in rekening brengen van voorgaande diensten voor de berekening van de geldelijke anciënniteit (kortweg de zijinstroom), voornamelijk wat betreft diensten uit de openbare sector of de privésector.

Hoewel de schrijvers niet expliciet klagen of het woord klacht in de mond nemen, ervaart AGODI ongenoegen, enerzijds omwille van de discrepantie tussen de verwachtingen en de

uiteindelijk besliste maatregel, anderzijds omwille van de complexiteit met als gevolg een langer dan verwachte doorlooptijd bij de behandeling van de dossiers. Zolang het regelgevend proces niet rond is, kan AGODI niet handelen en krijgt de burger een onzeker antwoord. Personeelsleden geven aan de regelgeving te onduidelijk te vinden, stellen zich vragen bij de definitie ‘openbare dienst’ zoals van toepassing in onderwijs en vinden de achterliggende logica van een knelpuntambt niet. Personeelsleden menen dat het lang duurt voordat zij een salaris en herzieningen ontvangen die berekend zijn rekening houdend met de gepresteerde voorgaande diensten. Daarnaast zijn personeelsleden vaak verontwaardigd over nieuwigheden die gecommuniceerd werden in de media maar uiteindelijk nog niet van toepassing blijken te zijn op hun persoonlijke situatie.

## **2.1.4 BELEIDSAANBEVELINGEN**

### **2.1.4.1 Opvolging beleidsaanbeveling uit klachtenwerking 2022**

- Ook in 2023 kreeg AGODI een klacht over de inhoud van een vragenlijst van het Agentschap . De gendergevoelige formuleringen m.b.t. deze (en andere) vragenlijst(en) erkent AGODI. In samenspraak met de ombudsvrouw gender en collega’s van andere entiteiten van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming, besliste het Agentschap uiteindelijk om:
  - de vragenlijst in de huidige vorm te behouden: de formulering is decretaal en bij besluit vastgelegd, de wetenschappelijke basis voor de vragenlijst wordt bevestigd door recenter onderzoek en nu zijn geen bruikbare alternatieven beschikbaar (bv. LED-databank);
  - in het begeleidend schrijven bij het formulier en in de omzendbrief de achtergrond en operationalisering van de vragenlijst te verduidelijken zodat ruimer bekend raakt wat men moet doen ingeval van twee vaders of moeders, bij 1-oudergezinnen of bij pleeggezin/adoptie.

### **2.1.4.2 Beleidsaanbeveling uit klachtenwerking 2023**

- Zowel de personeels- als de afdelingen Scholen en Leerlingen baseren zich op data die scholen hen bezorgen. Een foute of onvolledige registratie van een school levert een ontevreden personeelslid of onvoldoende omkadering op. Via continue risicoanalyse verscherpt AGODI de concrete ondersteuning naar individuele scholen. In de hoop zo foute informatie en dus foute beslissingen en ontevreden klanten te vermijden.
- Bij een foute berekening maken we werk van een nadrukkelijke, heldere en eenvoudige communicatie wat fout liep en hoe ermee om te gaan, zowel dit jaar als eventueel de volgende schooljaren. Zo weten scholen wat de repercussies zijn en kunnen ze zich er in de ( nabije) toekomst op voorbereiden. Deze informatie is niet enkel van tel voor externe klanten, maar ook andere AGODI-interne entiteiten.

## **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. Met LiNT kun je teksten scannen en nagaan wat beter kan. De Universiteit Utrecht zorgt dat de tool steeds meer op de vragen en noden van gebruikers inspeelt.

In 2023 werken we verder aan het herschrijven van onze standaardbrieven. Dat kan eventueel met behulp van LiNT.

### **2.2.2 AANSPREEKBAARHEID ONDER DE LOEP**

Het Agentschap handelt maand na maand de dossiers van net geen 180.000 individuele personeelsleden tijdig af. Elk personeelslid ontvangt elke maand op het voorzien tijdstip zijn salaris. Ook de werkingsmiddelen en andere toelagen stort het Agentschap tijdig op de rekening van de scholen. AGODI blijft zich engageren om alle bedragen én correct én tijdig uit te betalen.

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 organisatie zich o.a. afvraagt hoe AGODI de klanten nog beter kan ondersteunen en bereiken. In 2023 ontrolden zich enkele pilootprojecten waaruit interessante lessen getrokken zijn.

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 vormingsessies 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 kort zodat ze tijdig hun aanbod naar scholen in overeenstemming brengen met nieuwe regelgeving. De gegevensuitwisseling past technologische mogelijkheden toe zodat scholen steeds minder manuele tussenstappen hoeven te doorlopen bij het versturen van gegevens. AGODI tilt hiermee de bedrijfszekerheid van de gegevensoverdracht naar een hoger niveau. Dit is een win-win-situatie waarbij uiteindelijk de klant wel bij vaart.

### **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 van het Agentschap.

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 niet houden aan principes zoals kosteloosheid, eerlijke concurrentie,...

De Vlaamse Bemiddelingscommissie bemiddelt op verzoek van ouders, het CLB of de school als zij het oneens zijn over de noodzaak of de inhoud van een verslag voor een individueel aangepast curriculum in het gewoon onderwijs of voor toegang tot het buitengewoon onderwijs.

Specifiek voor het onderwijzend personeel bestaat er een College van Beroep tegen een evaluatie 'onvoldoende' of een Kamer van Beroep tegen een ontslag om dringende redenen en tegen tuchtmaatregelen.

Meer informatie over het aantal ingediende en behandelde klachten is terug te vinden in de jaarverslagen van de desbetreffende Commissies op [www.agodi.be](http://www.agodi.be).

**AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS,  
KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)**

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	132
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	116
	Onontvankelijk	16
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	19
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	95
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	12
	Deels opgelost	4
	Onopgelost	5
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	5
	Te lange behandeltermijn	8
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

# **Klachtenrapport AHOVOKS 2023**

## **1 STUDIETOELAGEN**

In 2023 ontving Studietoelagen 52 klachten, dat zijn er 9 minder dan in 2022. De dalende trend in het aantal klachten zet zich zo al een aantal jaren door. Dat is het resultaat van de voortdurende inspanningen die Studietoelagen levert om haar dienstverlening te verbeteren. In totaal waren er 3 klachten onontvankelijk: deze klachten voldeden niet aan de vormelijke en inhoudelijke vereisten en werden dan ook niet bekeken door de klachtenbehandelaar. De overige klachten, 49 in totaal, waren ontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten waren er 4 gegrond, in dit geval kreeg de indiener van de klacht gelijk. Er waren geen extra gegronde klachten in vergelijking met 2022.

### **OORZAKEN KLACHTEN**

De meest voorkomende klachten gaan over de behandeltermijn. Onvolledige informatie via 1700, verkeerde interpretatie van de student van de gecommuniceerde behandeltermijnen in het digitaal loket of via de dossierbeheerder creëerden foutieve verwachtingen over de verwerkingstijd. In totaal waren er 11 klachten over de behandeltermijn.

Privacy van informatie was de tweede meest voorkomende klachtencategorie. In totaal waren er 8 klachten over privacy. Aanvragers en ouders geven aan dat anderen binnen hetzelfde gezin onterecht dossierinformatie zoals het inkomen kunnen raadplegen, of ex-partners krijgen informatie. De plicht om onze beslissingen te motiveren primeert hier boven het recht op privacy van inkomensgegevens van de (plus)ouders.

### **MAATREGELEN OM KLACHTEN TE VERMINDEREN**

#### **AUTOMATISERING DOSSIERS**

Meer dan de helft van de studietoelagen wordt automatisch en bijgevolg heel snel uitbetaald. Voor de overige 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 in december 2023 bijna 80% van alle rechthebbende studenten een toelage uit te betalen. We zullen in de toekomst al dossiers vanaf juni voorbehandelen, zonder dat studenten ingeschreven zijn voor vakken. Dat zorgt ervoor dat we ons tijdens de piekperiode (vanaf start academiejaar tot december) kunnen focussen op inschrijvingen verwerken en studietoelagen vlot uitbetalen. Het overgrote deel van de gegevens staat dankzij de voorbehandeling al juist wat zorgt voor nog snellere beslissingen.

#### **FEEDBACK STUDENT UIT KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK**

Om de vinger aan de pols te houden bij de studenten laten we om de 2 jaar een klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren. Het doel is om onze dienstverlening in kaart te brengen, en dit voor de informatiekanaalen, het procesverloop en de behandelnelheid. De resultaten leiden altijd tot nieuwe acties voor een betere gebruikerservaring. Uit het klantentevredenheidsonderzoek van 2023 blijkt dat 8 op de 10 studenten (zeer) tevreden is met onze dienstverlening.

#### **TRANSPARANTE COMMUNICATIE**

We blijven inzetten op transparante communicatie. We maken een zo realistisch mogelijke inschatting van de behandeltermijn in het digitaal loket op basis van het aantal dossiers en de interne capaciteit. Dankzij de feedback van 1700, en die van dossierbehandelaars, blijven we

de reacties op de behandeltermijn monitoren en sturen we bij waar nodig. Er wordt maandelijks samengezeten om te bekijken of de behandeltermijnen nog kloppen en te kijken waar bijgestuurd kan worden.

### **VERBETERDE WERKING IN HET LOKET EN SAMENWERKING MET DATABANKEN**

Via aanpassingen in het digitaal loket is het makkelijker om online een klacht in te dienen. De studenten kunnen ook zelf kiezen met wie ze gegevens willen delen en of de ouders hun dossier mee kunnen opvolgen. Het recht op informatie primeert en de student heeft dit zelf in de hand. Er is ook een betere samenwerking met databanken waardoor we recentere gegevens binnenkrijgen.

## **2 NARIC-VLAANDEREN**

In 2021 en 2022 noteerden we al een stijging van het aantal aanvragen voor de erkenning van een buitenlands diploma en ook in 2023 zagen we die stijging nog verder oplopen tot een totaal van 6.722 aanvragen. We telden ook een record aantal volledig afgewerkte dossiers, voor 2023 waren dat er ongeveer 5.819. Door de enorme stijging van het aantal aanvragen liep de behandeling van de dossiers nog steeds vertraging op. De aanvragers uitten hierover 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 2023 werden er 25 formele klachten ingediend. 11 van de formele klachten werden als ongegrond beschouwd. Van de 14 (deels) gegronde formele klachten hadden er zeven betrekking op de behandeltermijn. De overige 7 formele klachten waren van diverse aard: van vragen naar informatieverstrekking, naar klachten over de bereikbaarheid van NARIC-Vlaanderen.

De behandeltermijn geeft dus aanleiding tot klachten. Vooral voor aanvragen voor specifieke erkenning is dat het geval. In deze procedure doet NARIC-Vlaanderen beroep op externe adviesverleners waardoor we ook van hen afhankelijk zijn om tijdig een beslissing te kunnen nemen. De behandeltermijn is door het zeer hoge aantal aanvragen langer dan normaal en dat leidt tot frustraties bij de aanvragers.

NARIC-Vlaanderen 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. Er kan dan een onrealistisch verwachtingspatroon ontstaan waar niet aan kan tegemoet gekomen worden.

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. Aanvragers kunnen sinds 2023 zelf de status van hun dossier opvolgen via de website van NARIC-Vlaanderen door middel van hun aanvraagnummer. Met de lancering van het e-loket in 2023 en de verdere uitbouw ervan in 2024, zet NARIC-Vlaanderen wel in op meer informatieverstrekking over de procedurele stappen.

### 3 EXAMENCOMMISSIE SECUNDAIR ONDERWIJS

De Examencommissie secundair onderwijs ontving 35 klachten in 2023. We maken 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.

In een kalenderjaar mogen kandidaten bij de Examencommissie 4 keer niet deelnemen aan een examen waarvoor ze waren ingeschreven. We vragen nooit naar de reden van een niet-deelname en aanvaarden dus ook geen ziekte-attesten. Zo hebben de kandidaten een buffer voor afwezigheid door overmachtssituaties. Vanaf de 5<sup>de</sup> niet-deelname wordt een kandidaat geschorst. Ze mogen dan 2 maanden geen examens doen en moeten zich daarna weer inschrijven en hun examens opnieuw inplannen. In 2023 dienden 5 kandidaten een klacht in omwille van een schorsing door niet-deelname. Vaak is een klacht een uiterste poging om toch nog een uitzondering op het examenreglement te verkrijgen. Geen enkele van deze klachten was gegrond.

Ook klassiek in een examencontext zijn klachten over een tegenvallend examenresultaat, vaak met bijkomende vraag naar een uitzondering op de deliberatienorm of de slaagvoorwaarden. In 2023 vroegen 4 kandidaten om een aanpassing van hun resultaat, maar 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.

Net omwille van die gelijke behandeling gaan we ook niet in op de vraag om examens op afstand te mogen afleggen. Kandidaten proberen soms via een klacht om niet naar het examencentrum in Brussel te moeten komen voor hun examens, bijvoorbeeld om het treinverkeer te vermijden of omwille van een angststoornis. We behandelen deze klachten altijd met respect voor het standpunt van de kandidaat, maar wijken nooit af van het examenreglement: enkel wie minstens 1 jaar in het buitenland woont en de Belgische nationaliteit heeft, kan onder bepaalde voorwaarden examens op afstand afleggen.

5 kandidaten dienden klacht in over het gebruik van een tablet bij examens wiskunde. Kandidaten maken bij het type Canvasvraag gebruik van een tekentablet, waarbij zij een berekening uitschrijven met een digitale pen. We tonen steeds begrip voor kandidaten die dit moeilijk vinden, maar argumenteren dat er voldoende mogelijkheden zijn om je voor te bereiden met instructiefilmpjes en een oefenexamen.

We registreerden in 2023 verder 3 klachten over het verloop van een examen in het examencentrum, 4 klachten over de examenplanning, 5 klachten over de administratieve afhandeling van het diploma en 1 klacht over het aanbod. Van alle behandelde klachten werden maar 2 klachten door de klachtencommissie als gegrond beschouwd.

In onze procedure is tot slot ook 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 2023 dienden 5 kandidaten beroep in, alle beroepen werden als ongegrond beoordeeld door de beroepscommissie.



#### 4 TOELATINGSEXAMEN ARTS, TANDARTS EN DIERENARTS

Voor de toelatingsexamens arts en tandarts zijn er geen klachten geregistreerd in de klachtendatabank. De organisatie ontving via e-mail of andere kanalen wel vragen, opmerkingen of uitingen van ongenoegen over bepaalde beleidskeuzes, examenvragen, examencondities of organisatorische aspecten.

- Tijdens de toelatingsexamen arts waren er op enkele locaties technische problemen, maar de onregelmatigheden waren niet van die aard om de geldigheid van het toelatingsexamen arts in zijn geheel te hypothekeren.
- Tijdens het examen tandarts heeft zich 1 grote internetstoring voorgedaan op 1 locatie. Noodscenario's werden in werking gezet en na twee uur werd de internetstoring opgelost. De deelnemers konden hun examen digitaal afwerken via een alternatief tijdschema en met behoud van de volledige examentijd.
- Tijdens het examen dierenarts waren er geen onregelmatigheden.

In de dagen na de examens ontving de organisatie meerdere e-mails met opmerkingen van deelnemers over technische problemen, omgevingsfactoren, inhoud van examenvragen... Alle personen die gemaïld hadden na het examen, ontvingen het bericht hun resultaat af te wachten.

De examencommissie van de toelatingsexamens arts, tandarts en dierenarts heeft tijdens de beraadslagingsvergadering van 12 juli 2023 de algemeen gekende problemen die zich hebben voorgedaan geëvalueerd en de examenresultaten vastgesteld. De individuele situaties werden op dat moment niet behandeld. Hiervoor is een andere procedure voorzien: beroep tegen een individuele beslissing. De deelnemers vernamen op 16 juli hun resultaten. Wie niet akkoord ging met de beslissing, kon tot en met 31 juli een beroep indienen.

62 deelnemers aan het toelatingsexamen arts en tandarts hebben een beroep tegen een individuele beslissing ingediend. Tegen het toelatingsexamen dierenarts werd geen intern beroep ingesteld.

Alle beroepen werden zeer uitvoerig onderzocht en besproken op basis van:

- Analyse van examenvragen
- Verklaringen van siteverantwoordelijken, ICT-verantwoordelijken en toezichters die aanwezig waren op de examenlocatie
- Proces-verbalen en alle meldingen die op de dag van het examen zijn gebeurd
- Zeer gedetailleerde loggegevens uit het examenplatform
- Regelgeving

Alle beroepen van het examen arts werden ofwel onontvankelijk, ofwel ongegrond verklaard. Van het examen tandarts werd 1 beroep als deels gegrond verklaard. De score van de deelnemster wordt aangepast, maar dit leidt niet tot een bijkomende gunstige rangschikking. De andere interne beroepen waren ongegrond.

De deelnemers ontvingen op 31 augustus 2023 hun beslissing. Enkele deelnemers zijn daarna een externe beroepsprocedure gestart: het gaat om 4 procedures bij de Raad van State. In al deze zaken heeft de Raad van State een niet-schorsingsarrest uitgesproken. Een 5<sup>e</sup> arrest is nog lopende op het moment van deze rapportage.

## 5 AFDELING HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS

De afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs ontving 15 klachten. 4 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**

Alle klachten over de werking van de afdeling gingen over de behandeling van een personeelsdossier en waren ontvankelijk. 3 klachten bleken na onderzoek ongegrond. 1 klacht was gegrond.

In de eerste klacht gaf verzoeker aan dat haar mutualiteit geen loonattest ontvangen had. Na onderzoek bleek dat de nodige documenten daarvoor niet tijdig doorgestuurd werden door de werkgever. Daardoor had het werkstation geen aanwijzing dat er actie nodig was in het dossier van verzoeker. De klacht was dus ongegrond.

De tweede klacht betrof het ontvangen van een te lage uitkering bij ziekte. Ook in dit geval bleek na onderzoek dat verzoeker correct uitbetaald werd. Verzoeker ontving een correct loon tijdens de periode van bezoldigd ziekteverlof. Tijdens de periode van onbezoldigd ziekteverlof ontvangt verzoeker als tijdelijk aangestelde geen loon van het ministerie van onderwijs, maar een uitkering van het ziekenfonds. Verzoeker moest daarvoor zelf een aanvraag bij het ziekenfonds indienen. De klacht was dus ongegrond.

De derde klacht werd bezorgd door de Vlaamse ombudsdienst en betrof de terugvordering van onterecht ontvangen salaris. Verzoeker heeft na pensionering ten onrechte een salaris ontvangen omdat de melding van pensionering laattijdig door de werkgever werd gestuurd. Omdat de Bijzondere Bijdrage voor de Sociale Zekerheid (BBSZ), verschuldigd door de werknemer, op dat ogenblik al werd doorgestort aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, moest verzoeker ook dat bedrag terugstorten. Dat maakt dat verzoeker meer dan het ontvangen netto-salaris moest terugbetalen. Via de belastingaangifte zal de teveel betaalde BBSZ aan verzoeker terugbetaald worden. Omdat het vreemd kan overkomen dat bij een terugvordering meer moet terugbetaald worden dan het ontvangen netto-salaris, voegt AHOVOKS (op aanbeveling van de Vlaamse ombudsdienst) sinds 2006, een bijlage bij de terugvorderingsbrief waarin dit wordt toegelicht. Verzoeker ontving ook deze informatie. In de afhandeling van de klacht werd dit nogmaals duidelijk toegelicht. De klacht was ongegrond.

De laatste klacht ging over foutieve informatie over anciënniteit. Een centrum bevroeg zich bij het werkstation over de anciënniteit die een potentiële medewerker zou kunnen meenemen bij aanwerving. Het werkstation gaf ten onrechte aan dat de anciënniteit zou meetellen. Op basis daarvan besliste de werknemer om in dienst te komen bij het centrum. Uit de definitieve officiële beslissing bleek dat de anciënniteit niet kon meetellen, wat een verschil in salaris betekende. Het werkstation gaf verkeerde informatie door, de klacht is dus gegrond. Om dergelijke problemen naar de toekomst te vermijden, werden de medewerkers van het werkstation er intussen op gewezen om in deze gevallen geen uitspraken meer te doen en de officiële procedure af te wachten. Centra die dergelijke vragen stellen, moeten zij verwijzen naar de geëigende officiële procedure. Dat is de enige informatie die bindend is.

## Andere klachten

De andere klachten hebben net als voorgaande jaren, betrekking op de interne werking van de hogescholen, universiteiten of centra voor volwassenenonderwijs, de toepassing van regelgeving of problemen met privé-instellingen.

Zo beklagden een aantal verzoekers zich erover dat zij niet correct behandeld of geïnformeerd werden door hun instelling of bepaalde leerkrachten. In alle gevallen werd de regelgeving toegelicht en 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 cursist had een klacht over het niet terugbetalen van het inschrijvingsgeld bij uitschrijving. Aan die cursist werd toelichting gegeven bij de geldende regelgeving.

Enkele verzoekers dienden een klacht in omdat zij het niet eens waren met hun examenresultaten. Telkens wezen we hen op de bestaande procedures binnen de centra voor volwassenenonderwijs, hogescholen en universiteiten die gevolgd moeten worden.

In 2 gevallen werd een klacht ingediend over een private instelling. AHOVOKS is hiervoor niet bevoegd. Voor de private instellingen verwijzen we naar de FOD Economie zodat ze daar klacht kunnen indienen voor consumentenbedrog.

## 6 AFDELING KWALIFICATIES EN CURRICULUM

De afdeling Kwalificaties en Curriculum ontving 3 klachten in 2023.

- Een burger diende een klacht in omdat zijn diploma's niet opgenomen konden worden in de LED (leer- en ervaringsbewijzendatabank) doordat ze uitgereikt werden voor de start van de digitalisering. De klacht werd ongegrond verklaard.
- Een burger diende een klacht in omdat hij van mening was dat er in het basisonderwijs geen seksuele opvoeding gegeven mag worden.
- Een onderwijsverstrekker diende een klacht in via de minister over de updateprocedure van een beroepskwalificatie die gekoppeld is aan een nieuwe onderwijskwalificatie. Men stelde vast dat de updateprocedure niet correct gevolgd werd. De klacht werd ongegrond verklaard.

In 2023 kreeg de afdeling Kwalificaties en Curriculum ook verschillende mails met vragen of opmerkingen over de kernprocessen.

Over de **LED** (leer- en ervaringsbewijzendatabank) kwamen 650 vragen binnen. Daarvan waren er 50 technische vragen, 250 vragen over verloren diploma's en getuigschriften, 250 vragen over diploma's en getuigschriften die niet opgenomen zijn in de LED maar waarbij de uitreikingsdatum vóór de start van de digitalisering ligt, 50 vragen over diploma's en getuigschriften die niet opgenomen zijn in LED terwijl dat wel het geval had moeten zijn en 50 mails over andere attesten die niet in LED zitten en technische problemen bij linken met andere databanken.

Er was in 2023 ook 1 geval van schriftvervalsing. Een burger diende een diploma in om te registreren in de LED. Het bleek echter om een vervalst getuigschrift te gaan. De gegevens werden aan het parket bezorgd.

Over **EVC** (elders verworven competenties) (153 vragen) kwam een melding over een organisatie waarvan de opleidingen niet meer zichtbaar waren op het Register van beroepskwalificerende trajecten. Er kwamen ook heel wat vragen over het omzetten van ervaring naar vrijstellingen in het hoger onderwijs, het volwassenenonderwijs of andere opleidingsverstrekkers. Heel wat burgers wilden weten hoe ze hun ervaring konden gebruiken om een diploma secundair onderwijs te behalen. Daarnaast wilden ze ook weten hoe en waar ze een EVC-traject voor een beroepskwalificatie konden afleggen, hoe ze met een bepaald buitenlands diploma aan de slag konden gaan in België en hoe ze een carrièreswitch konden maken.

Over **onderwijsdoelen** kwamen in totaal 31 vragen. Daarvan gingen er 12 over de vindbaarheid of beschikbaarheid van bepaalde sets onderwijsdoelen. Over de inhoud van een bepaald set onderwijsdoelen kwamen 5 vragen. Over het ontwikkelproces werden 3 vragen gesteld en over eventuele vertalingen 2. Er kwam telkens 1 vraag over het afschaffen van de bouwstenen als structurerend principe, de evaluatie volgens eindtermen, de gebruikersvriendelijkheid van de zoekfunctie, de regelgeving over de positie van het vak Frans, de beschikbaarheid van een gedrukte publicatie met de onderwijsdoelen, een vergelijking van het vak Engels in Vlaanderen en Nederland, het statuut van de eindtermen in vergelijking tot de leerplannen en een eventuele automatische melding als de onderwijsdoelen gewijzigd worden.

Over de **beroepskwalificaties** kwamen 19 vragen binnen. Van die vragen gingen er 4 over het al bestaan van beroepskwalificaties en 2 over een stand van zaken over het ontwikkelproces van een beroepskwalificatie of een updateprocedure. Er kwam ook een vraag naar een Engelstalige versie, de inhoud van een beroepskwalificatie, een fout in een beroepskwalificatie, de ontwikkeling van beroepskwalificaties in het Franstalige en Duitstalige gedeelte van ons land, de ontwikkelprocedure en hoe de VKS zich tot het EQF verhoudt.

Over **opleidingen** kwamen 10 vragen binnen. Daarvan gingen er 6 vragen over de beschikbaarheid van communicatiemateriaal zoals de studiewaaiers, digitale tool en poster met de studierichtingen in het secundair onderwijs. Daarnaast was er 1 vraag over de logische doorstroom in een duale opleiding, het ontbreken van de graduaatsopleidingen in de doorstroomprofielen voor de studierichtingen in de 3<sup>de</sup> graad SO, de doorverwijzing naar een beroepskwalificatie binnen een opleiding SO en de combinatie van een bewijs van beroepskwalificatie met de opleiding Aanvullende Algemene Vorming.

Over **onderwijskwalificaties** kwamen 2 vragen over ontbrekende info in de kwalificatiedatabank en 2 vragen over het niveau van een kwalificatiebewijs.

## ONDERWIJSINSPECTIE

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	4
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	

### Klachtenbeeld 2023

#### 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 2023 werden er in totaal vier klachten geregistreerd. Twee klachten waren ongegrond en twee klachten waren deels gegrond en zijn deels opgelost via bejegening. Beiden konden binnen de wettelijke termijn worden afgerond.

Twee klachten hadden betrekking op een controle huisonderwijs.

De klagers waren niet akkoord met inhoud van het verslag controle huisonderwijs. Ze konden zich niet vinden in het negatieve advies.

Twee klachten hadden betrekking op een bezoek van een inspectieteam aan een school tijdens een doorlichting en een try-out. Ze hadden betrekking op het gedrag van een inspecteur en uitspraken die er zouden gebeurd zijn tijdens het bezoek. In beide cases werd het gesprek tussen de klager en leidinggevende van de onderwijsinspectie aangegaan. Ook met de betrokken inspecteurs werd intern het gesprek aangegaan.

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](http://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)

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	0
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

Het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs heeft in 2023 geen klachten ontvangen over zijn werking of dienstverlening.

Klanten die over onze dienstverlening een klacht hebben kunnen 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. AGION beschikt over verschillende mailadressen naargelang afdeling of thema. Op regelmatige basis communiceert AGION deze 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.

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
Leerplicht	Linda Baumans	02/553.87.51	<a href="mailto:linda.baumans@ond.vlaanderen.be">linda.baumans@ond.vlaanderen.be</a>
	Marcel Vandamme (bij afwezigheid Linda)	02/553.87.19	marcel.vandamme@ond.vlaanderen.be
Onderwijspersoneel	Liesbeth Van Geert	02/553.96.02	<a href="mailto:liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be">liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be</a>
Levenslang Leren	Erwin Malfroy	02/553.98.79	erwin.malfroy@ond.vlaanderen.be

Strategie en Kennis	Koen Scherre	02/553.95.73	koen.scherre@ond.vlaanderen.be
Financiën en ICT	Tamara Anjuyn	02/553.95.46	tamara.anjuyn@ond.vlaanderen.be
Communicatie	Patrick De Busscher	02/553.96.86	Patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be
Digisprong (kennis- en adviescentrum)	Olivier Van Doorne	02/553.25.42	olivier.vandoorne@ond.vlaanderen.be

**AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN**

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtencoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>
Stafdiensten AGODI	Lut Maertens	02/553.99.83	lut.maertens@ond.vlaanderen.be
Personeel Basisonderwijs en CLB	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	<a href="mailto:martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be">martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be</a>
Scholen en Leerlingen Basisonderwijs, DKO en CLB	Klaartje Liessens	02/553.92.02	<a href="mailto:klaartje.liessens@ond.vlaanderen.be">klaartje.liessens@ond.vlaanderen.be</a>
ICT	Annuschka Seyssens	02/553.07.57	annuschka.seyssens@ond.vlaanderen.be
Scholen en leerlingen Secundair Onderwijs	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	<a href="mailto:pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be">pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be</a>

<b>AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN</b>			
<b>Afdeling</b>	<b>Klachtencoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>
Coördinatie agentschap	Viona Raymaekers	02/553.90.25	viona.raymaekers@ond.vlaanderen.be
Hoger en volwassenenonderwijs	Heidi Jansens	02/553.97.57	<a href="mailto:heidi.jansens@ond.vlaanderen.be">heidi.jansens@ond.vlaanderen.be</a>
Toelagen en erkenningen	Katrien Jacobs (Toelagen)		katrien.jacobs@ond.vlaanderen.be studietoelagen.ombudsdienst@vlaanderen.be
Kwalificaties en Curriculum	Kathleen Roosen	02/553.05.47	kathleen.roosen@ond.vlaanderen.be
Examencommissie	Liesbeth Merckx (Examencommissie en toelatingsexamens)  Gaia Pellegrims (NARIC)	02/553.16.55	liesbeth.merckx@ond.vlaanderen.be  gaia.pellegrims@ond.vlaanderen.be

<b>ONDERWIJSINSPECTIE</b>  (entiteit met een apart statuut)	Annelies Van Lokeren	02/553.87.11	<a href="mailto:annelies.vanlokeren@onderwijsinspectie.be">annelies.vanlokeren@onderwijsinspectie.be</a>
	Elias Hemelsoet		elias.hemelsoet@onderwijsinspectie.be
			<a href="mailto:meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen.be">meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen.be</a>

<b>AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)</b>			
	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>
	Peggy De Tollenaere	02/221.05.06	peggy.detollenaere@agion.be

<b>VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)</b>				
	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>	<b>Adres</b>
	Peter Savat	02/227.13.53	peter.savat@vlor.be	Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel

<b>BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING</b>				
<b>Afdeling</b>	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>	
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	<a href="mailto:mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be">mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be</a>	



# Klachtenbehandeling – Jaarverslag 2023

Scholengroepen en centrale diensten

9-2-2023  
Stafdiensten  
Huis van het GO!  
Willebroekkaai 36  
1000 Brussel



## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1. Structuur van het GO!	3
1.2. Pedagogisch project van het GO!	4
1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	5
1.4. Inhoud van het jaarverslag	6
<b>2. Klachtencaptatie</b>	<b>7</b>
2.1. Algemeen	7
2.2. Cijfermateriaal	7
2.2.1. Aantal klachten	8
2.2.2. Drager van klachten	8
2.2.3. Wie dient een klacht in ?	9
2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten ?	10
2.3. Aanbevelingen	11
<b>3. Klachtenbehandeling</b>	<b>12</b>
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
<b>4. Klachtenmanagement</b>	<b>22</b>
4.1. Algemeen	22
4.2. Actoren in het GO!	22
4.2.1. Centrale klachtencoördinator	22
4.2.2. Medewerkers centrale diensten	23
4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen	23
4.2.4. Klachtennetwerk GO!	24
4.3. Externe partners	24
4.4. Aanbevelingen	25
<b>5. Conclusie</b>	<b>27</b>



## 1. Inleiding

---

### 1.1. Structuur van het GO!

Het GO!, het gemeenschapsonderwijs, 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 instellingen.

De **directeur** leidt en beheert de school. Samen met het team bepaalt hij de beleidskeuzes op basis van de schoolcontext en de leerlingenkenmerken. De **schoolraad** heeft advies- en overlegbevoegdheid en kan de directeur en de bestuursorganen van de scholengroep om informatie vragen over beslissingen die het schoolleven beïnvloeden. De **pedagogische raad** is bevoegd voor pedagogische aangelegenheden. De **leerlingenraad** behartigt de belangen van de leerlingen en kan gevraagd of ongevraagd advies uitbrengen over kwesties die de leerlingen aanbelangen. De **ouderraad** tot slot brengt advies uit op verzoek van de schoolraad of op eigen initiatief.

Elke **scholengroep** heeft bestuursbevoegdheid over alle GO! instellingen in een welbepaalde regio en wordt geleid door een algemeen directeur, een raad van bestuur, een college van directeurs en een algemene vergadering. Er zijn in totaal 26 scholengroepen.

De **algemeen directeur** staat in voor het dagelijkse beleid van de scholengroep en heeft beslissings- en managementbevoegdheid op het niveau van de scholengroep, na goedkeuring door de raad van bestuur. De **raad van bestuur** beslist autonoom over de organisatie van het onderwijs (op alle niveaus) in de regio die onder zijn bevoegdheid valt, kan daarnaast onder meer personeelsleden benoemen, tucht- en ordemaatregelen nemen en draagt de juridische aansprakelijkheid voor de bevoegdheden die hem door het BDGO worden toegekend. Het **college van directeurs** doet beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend werk en is onder meer bevoegd voor het beheer van de administratieve loopbaan van het personeel dat tot de scholengroep behoort. De **algemene vergadering** tot slot keurt de jaarrekening en de begroting goed en bekrachtigt de aanstelling van de algemeen directeur door de raad van bestuur.

Daarnaast zijn er ook **scholengemeenschappen** voor het basis- en het secundair onderwijs actief. Het gaat om vrijwillige samenwerkingsverbanden die vooral adviesbevoegdheid ten aanzien van de scholengroep hebben. Sommige scholengemeenschappen zijn netoverstijgend samengesteld.

De bevoegdheden op het **centrale niveau** worden uitgeoefend door de Raad van het GO!, in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap. De raad treedt op als centrale inrichtende macht en wordt daarin bijgestaan door administratieve en pedagogische diensten, onder de leiding van een afgevaardigd bestuurder.

De **Raad van het GO!** (kortweg: Raad GO!) waarborgt de vrije schoolkeuze in Vlaanderen en Brussel, staat onder meer in voor het pedagogisch project van het GO! (PPGO!), de Neutraliteitsverklaring en de Verklaring van gehechtheid, het strategisch plan, de interne kwaliteitszorg, de leerplannen, de programmatie van unieke studierichtingen en de ondersteuning van de scholengroepen en de scholen

van het GO!. De Raad GO! draagt de verantwoordelijkheid voor de pedagogische begeleiding, de nascholing en het vormingscentrum voor de Centra voor Leerlingenbegeleiding en wijst de middelen voor investeringen en grote infrastructuurwerken toe.

De **afgevaardigd bestuurder** staat namens de Raad GO! in voor het dagelijkse beheer en beleid over de centrale administratieve en pedagogische diensten en verricht samen met deze diensten beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend werk voor de Raad GO! en in de aangelegenheden waarvoor de Raad GO! bevoegd is.

De **centrale diensten** hebben tot missie het GO! te positioneren als hét onderwijs van en voor de Vlaamse Gemeenschap met een belangrijk maatschappelijk effect door invulling te geven aan het PPGO!, het uit te dragen en te realiseren in het net. Hun werking is toegespitst op drie kernopdrachten op het vlak van kennis, beleid en dienstverlening. De centrale diensten zijn gevestigd in het Huis van het GO! aan de Willebroekkaai 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 onderwijs en opvang van kwaliteit, 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.

In 2023 werd een nieuw Memorandum voorbereid voor 2024-2029 met als rode draad werken aan kwalitatief onderwijs. Dat is en blijft met andere woorden de corebusiness van het GO! en daar kunnen en mogen we op aangesproken worden wanneer blijkt dat er ruimte is voor verbetering.

### 1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement

De specifieke organisatie- en bevoegdhedenstructuur van het GO! komt ook tot uiting in de klachtenprocedure die er van toepassing is. Op 3 december 2004 heeft de Raad GO! deze procedure goedgekeurd en daarmee invulling gegeven aan de bepalingen die destijds in het Vlaamse Klachtendecreet van 1 juni 2001 werden vastgelegd.

Het merendeel van de Vlaamse overheidsdiensten valt sinds 1 januari 2019 onder de klachtenbepalingen van het Vlaamse Bestuursdecreet. Dit is voor het GO! niet het geval. De 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 aanklaarten bij de **Vlaamse Ombudsdienst**.

Bij de klachtenbehandeling in het GO! ligt de algemene focus al vele jaren op het herstellen van de onderlinge relatie en het vertrouwen, het realiseren en steeds verder ontwikkelen van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en het systematisch monitoren van klachten en deelaspecten ervan. Maar de klachtenbehandeling moet ook verder leiden dan enkel registratie of captatie van cijfers en gegevens; ze moet zich vertalen in gedegen oplossingen, bijsturing of verbetering van de werking of de dienstverlening, zowel beleidsmatig als operationeel.

De voorbije jaren werd ook bewust ingezet op bemiddeling. Bereid zijn naar elkaar te luisteren en zich open en empathisch weten op te stellen vormen vaak de sleutel in de zoektocht naar een gedegen en gedragen oplossing.

Zorg dragen voor kwaliteit is en blijft een uitdaging. Een doorgevoerd klachtenmanagement kan als waardevol kwaliteitsinstrument fungeren. De scholengroepen en de centrale diensten maken hier al lang samen werk van.

#### **1.4. Inhoud van het jaarverslag**

De Vlaamse overheid zet haar instellingen aan om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Elke bestuursinstelling staat jaarlijks in voor een eigen rapportering die vervolgens gebundeld en geanalyseerd wordt door de Vlaamse Ombudsdienst. Met dit jaarverslag verschaft het GO! informatie over de klachtenbehandeling in 2023.

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 2023.

## 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 2023 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 dan 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 terecht komen 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 gebruik gemaakt van een registratieformulier.

De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in een globaal jaarverslag, samen met de informatie over klachten in verband met de werking van de centrale diensten die in een afzonderlijk register worden bijgehouden. Door gegevens systematisch en op een uniforme manier te verzamelen kunnen we ze makkelijker analyseren en kunnen we ook makkelijker verbeteringen voorstellen, zowel beleidsmatig als operationeel.

Informatie over hoe je een klacht kan indienen en over de klachtenprocedure kan je raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op [www.g-o.be](http://www.g-o.be).

### 2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten cijfergegevens over een aantal aspecten van zuivere klachtencaptatie. De cijfers spreken vrijwel voor zich en het cijfermateriaal is te beperkt om er zware statistische modellen op toe te passen. We zijn dus op onze hoede om al te grote conclusies te trekken uit deze relatief beperkte data maar willen niettemin wel focussen op opvallende cijfers, relevante informatie of interessante evoluties, voor zover ze uit de gegevens af te leiden zijn.

Het opvragen van dit cijfermateriaal is een formeel gegeven en voelt soms wat artificieel aan. Maar het is de enige manier om zicht te krijgen op het klachtenbeleid van 27 afzonderlijke entiteiten (26 scholengroepen en de centrale diensten van het GO!). De vragenlijst die hierbij gehanteerd werd, kwam tot stand in samenspraak met vertegenwoordigers van de scholengroepen.

De volgende parameters over klachtencaptatie komen achtereenvolgens aan bod: het aantal klachten, de zogenaamde drager van de klacht, wie dient de klacht in en hoe bereiken ons de klachten.

### 2.2.1. Aantal klachten

<b>Globaal aantal klachten - GO! 2023</b>	
scholengroepen	292
centrale diensten GO!	3
<b>Totaal</b>	<b>295</b>

In 2023 ontvingen de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! in totaal 295 formele klachten. In vergelijking met 2022 gaat het om een stijging van 7,6 % (274 klachten in 2022).

Over de voorbije jaren beschouwd, is een dergelijke schommeling niet ongewoon. In het cijfermateriaal van 2023 zitten er geen duidelijke uitschieters of afwijkingen in vergelijking met de voorbije jaren.

#### Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2023. In totaal registreerden de scholengroepen 292 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten tussen 1 en 61. De hoogste cijfers werden behaald in de scholengroepen met de grootste omvang, zowel qua aantal scholen en instellingen als wat hun personeelsbestand betreft.

#### Centrale diensten

Over de werking van de centrale diensten van het GO! werden in 2023 drie 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 103 meldingen en klachten geregistreerd.

Het merendeel van wie een klacht indiende werd doorverwezen naar de school, instelling of scholengroep waar de aanleiding voor de klacht zich voordeed en de behandeling aangewezen was. Omdat het initiatief ligt bij wie de klacht wil indienen is het niet meteen duidelijk of deze meldingen en klachten vervolgens ook effectief bij de betrokken school, instelling of scholengroep werden ingediend. Een 6-tal klachten werd – doorgaans in samenspraak met wie ze indiende - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 3 andere klachten werd vanuit de school of de scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd.

De cijfers zijn vergelijkbaar met die van de vorige 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.

Aantal klachten volgens drager - GO! 2023		
brief	14	4,7 %
e-mail	225	75,3 %
telefoon	51	17 %
bezoek	9	3 %

*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 al gezakt naar iets meer dan 11 %. Na een toename in 2022 tot net over de 20 % zien we in 2023 opnieuw een duidelijke daling; deze keer tot onder de 5 %.

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 2023 vertegenwoordigt deze groep iets meer dan 75 %. Een cijfer dat opnieuw aansluit bij de evolutie van de voorgaande jaren (na een eenmalige kleine terugval in 2022 met 62 %).

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; hun aantallen sluiten aan bij vorige jaren. 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 2023.

Hoedanigheid van persoon die klacht indient - GO! 2023		
ouder	182	61,7 %
leerling of cursist	11	3,7 %
personeelslid	85	28,8 %
andere	17	5,8 %

Jaar na jaar vertegenwoordigen ouders de grootste groep; ook in 2023 was dit het geval met bijna 62 % van het aantal klachten. In vergelijking met de cijfers van 2022 gaat het wel om een daling van hun aandeel (68,6 % in 2022).



Het aandeel klachten van personeelsleden schommelde de voorbije jaren tussen de 18 % en 23 %. In 2022 ging het om 20,8 % maar in 2023 nam het toe tot 28,8 %. Meteen het hoogste cijfer van de voorbije jaren.

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 2023 – stellen we vast dat 0,06 % een klacht indient. Dit percentage is exact hetzelfde als de voorbije jaren.

In 2023 telde het GO! ruim 40.000 medewerkers. Hiervan hebben er 85 een formele klacht ingediend bij een scholengroep ; zij vertegenwoordigen hiermee een aandeel van 0,2 %. Een lichte toename in vergelijking met de 0,14 % van de vorige jaren.

Onder de categorie ‘andere’ vallen onder meer klachten van grootouders of andere familieleden, sollicitanten of buurtbewoners. 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! 2023		
rechtstreeks van wie de klacht indient	273	91,6 %
via de centrale diensten GO!	5	1,7 %
via een kabinet	1	0,3 %
via de Vlaamse Ombudsdienst	7	2,4 %
via het georganiseerde middenveld (bv. vakorganisaties, belangenvereniging...)	6	2 %
andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	6	2 %

*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 historische ervan is en of er overlap is tussen de kanalen.

Net als de voorbije jaren dient het merendeel van zij die een klacht indienen, ook in 2023, zelf rechtstreeks en in eigen naam een klacht in. Het aandeel van deze groep is nog toegenomen in vergelijking met het jaar voordien (90,3 % in 2022).

Ook in 2023 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 een kabinet, de Vlaamse Ombudsdienst, de Onderwijsinspectie of een vakorganisatie). Soms leidt dit tot verwarring en extra werk voor de klachtenbehandelaars, omdat deze externe instanties vaak een heel dossier opvragen, zodat er een aparte communicatielijn moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

Sommige mensen die een klacht indienen nemen geen genoegen met een voorgestelde oplossing of een toelichting waarom er al dan niet op hun vraag kan worden ingegaan. Zij zijn vaak niet (meer) bereid tot



een constructieve dialoog en blijven bij hun standpunt. Het is bijzonder moeilijk om deze groep tegemoet te komen.

### 2.3. Aanbevelingen

De volgende concrete acties sluiten aan bij al eerder genomen initiatieven om de **klachtencaptatie** in het GO! nog beter te stroomlijnen. Het blijft aangewezen om ze op geregelde tijdstippen opnieuw onder de aandacht te brengen, aan te vullen, aan te passen of bij te sturen indien nodig. Ook al werd het afsprakenkader rond klachtencaptatie de voorbije jaren niet structureel gewijzigd, toch blijft het GO! streven naar handige en gebruiksvriendelijke instrumenten daartoe, aangepast aan de huidige noden.

Wie een klacht wil indienen heeft nood aan duidelijke en correcte informatie over de manier waarop dat kan en hoe de behandeling ervan zal verlopen. De informatie hierover wordt opgenomen in de **schoolreglementen**. Het is belangrijk dat de info actueel wordt gehouden, zeker als het over concrete contactgegevens gaat die weleens durven te wijzigen. De centrale diensten bieden al jaren ondersteuning bij het opstellen van schoolreglementen en de structurele aanpassingen die gewijzigde regelgeving allerhande – los van de klachtenprocedure – met zich meebrengt. De online schoolreglementen die in 2017 werden geïntroduceerd, zijn inmiddels goed ingeburgerd. De diverse rubrieken zijn herkenbaar via pictogrammen. Ook de klachtenprocedure kreeg een eigen pictogram als onderdeel van de rubriek ‘Betwistingen en klachten’.

Er werd een generieke beschrijving van de klachtenprocedure uitgewerkt, die de scholen kunnen aanpassen aan hun eigen, lokale context en aan eventuele afspraken op het niveau van hun scholengroep. Er werd heel wat aandacht besteed aan helder taalgebruik, op maat van het doelpubliek. Ook in de toekomst blijft het belangrijk om de informatie die via dit kanaal wordt verspreid actueel te houden.

Informatie over de klachtenprocedure wordt bij voorkeur ook verspreid via de **website** van de scholen, instellingen en scholengroepen. Momenteel is dat nog niet overal het geval omdat er vrees is voor een aanzuigefect van klachten. De contactgegevens van de scholengroepen zelf en van de algemeen directeurs – aanspreekpunten voor het indienen van een formele klacht – zijn wel overal voorhanden.

Verder is ook op de publieke website van het GO! – <http://www.g-o.be> – een rubriek over klachten te vinden. Die licht onder andere kort de algemene klachtenprocedure toe en informeert over een aantal specifieke (beroeps)procedures.

Informatie die verspreid wordt op ‘GO! pro’ – het kennisplatform voor de GO! professional – wordt ook regelmatig geactualiseerd.

De scholen en scholengroepen werken met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. In een aantal scholengroepen werden die geïntroduceerd en werd het gebruik ervan gepromoot bij de directeurs van de afzonderlijke scholen. Niets belet de andere scholengroepen om deze piste 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 is een permanent aandachtspunt.

Door personeelwissels en gewijzigde rolverdelingen in de scholengroepen – zeker wat de rol van klachtencoördinator betreft - is er haast permanent vraag naar **opleidingen** over klachtenbehandeling en diverse deelaspecten ervan waaronder 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 2023 vond een opleiding plaats op maat van directies en kwaliteitscoördinatoren binnen de voorzieningen (transitie internaten buitengewoon onderwijs).

### 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 of instelling en de betrokken personeelsleden. Bovendien zijn beide partijen vaak nog een aantal jaren op elkaar aangewezen. Begrip, omzichtigheid, duidelijkheid en oplossingsgerichtheid kunnen in dergelijke context bijdragen tot succes.



## 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! 2023		
aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	263	89,2%
aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	32	10,8 %
gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	18,5 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 een vakantieperiode, in het bijzonder de zomervakantie. Een gegeven eigen aan een schoolcontext.

Het aandeel klachten die niet binnen de 45 dagen konden worden behandeld schommelde de voorbije jaren rond 10 %. In 2022 daalde dit naar 5,5 % maar in 2023 sloot het terug aan bij de vorige jaren. De gemiddelde duurtijd voor de behandeling nam ook wat toe (14 dagen in 2022).

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 vaak 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! 2023		
niet-ontvankelijke klachten	31	10,5 %
ontvankelijke klachten	264	89,5 %
<b>Totaal</b>	<b>295</b>	

In 2010 waren er ongeveer evenveel niet-ontvankelijke (49,5 %) als ontvankelijke (50,5 %) klachten. Het aandeel ontvankelijke klachten is sindsdien gestaag toegenomen ten koste van het aandeel niet-ontvankelijke klachten. In 2022 nam het percentage toe tot bijna 91 % ; in 2023 zien we een lichte daling naar 89,5 %. Maar concreet betekent dit dat nog steeds ongeveer negen van de tien ingediende klachten ook effectief behandeld werden.

De volgende tabellen brengen de ontvankelijke en de niet-ontvankelijke klachten afzonderlijk in beeld.



### 3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

Reden niet-ontvankelijke klachten - GO! 2023	31	
er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	5	16,1 %
feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	2	6,5 %
er is een ander juridictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	2	6,5 %
kennelijk ongegronde klacht	4	12,9 %
geen belang van persoon die klacht indiende	2	6,5 %
anonieme klacht	7	22,5 %
klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	9	29 %

Binnen deze groep vallen de klachten op ten aanzien van het **algemeen beleid en de regelgeving** van de Vlaamse overheid (overwegend wat rechtspositieregeling betreft). 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 onderwijsverstreker dan het GO!. Niet iedereen is goed vertrouwd met het onderwijslandschap in Vlaanderen.

In deze tabel wordt niet langer melding gemaakt van het aantal beroepsschriften die occasioneel ook bij klachtenbehandelaars terecht kwamen. 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 voornamelijk niet evident omdat de procedures gekoppeld zijn aan individuele scholen en meer specifiek aan de werking van klassenraden.

Uit een bevraging blijkt alvast dat 6 scholengroepen voor 2023 toch al over een overzicht beschikken. Zij maken melding van 11 beroepsschriften tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs, 52 beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten en 29 beroepsschriften tegen een definitieve uitsluiting. In totaal gaat het om 92 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! 2023	264	
basisonderwijs	102	38,6 %
buitengewoon basisonderwijs	7	2,6 %
secundair onderwijs	116	44 %
buitengewoon secundair onderwijs	8	3 %
volwassenenonderwijs	2	0,8 %
deeltijds kunstonderwijs	2	0,8 %



internaten	10	3,8 %
voorzieningen	11	4,1 %
leersteuncentra	0	0
CLB's	2	0,8 %
scholengroepen	3	1,1 %
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.

Opvallend is wel het aantal klachten over voorzieningen ; dit zijn 11 voormalige internaten voor buitengewoon onderwijs, 8 internaten met permanente openstelling en het tehuis Kastor Kuurne die in 2023 overgingen van het beleidsdomein Onderwijs naar Welzijn (weliswaar nog onder de rechtspersoon GO!). Over de 12 leersteuncentra – nieuw opgericht in 2023 en eveneens onder de rechtspersoon GO! - werden geen klachten ingediend.

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! 2023	264	
gegronde klachten	99	37,5 %
deels gegronde klachten	83	31,4 %
ongegronde klachten	67	25,4 %
klachten waarover geen oordeel mogelijk is	12	4,5 %
klachten nog in behandeling	3	1,2 %

In 2023 werd 68,9 % van de ontvankelijke klachten na behandeling als **gegrond of deels gegrond** beschouwd. In 2021 ging het nog om 61,5 %. Het cijfer van deze parameter schommelde wat gedurende de voorbije jaren, zonder dat daar meteen een sluitende verklaring voor kan worden gegeven maar nam in 2023 toch duidelijk toe.

In 170 van de 182 gevallen blijken we tot een oplossing of een gedeeltelijke oplossing te zijn gekomen. Dit is goed voor 93,4 %, een cijfer dat zelfs nog wat hoger ligt dan de voorbije jaren (92,8 % in 2022) en aan toont dat een bemiddelende aanpak vruchten kan afwerpen.

Het aandeel **ongegronde klachten** nam af (van 27,7 % in 2022 naar 25,4 % in 2023). 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 genoeg mee neemt.

Het aandeel klachten waarover **geen oordeel mogelijk** is, blijkt licht afgenomen in vergelijking met vorig jaar (4,5 % in 2023 tegenover 6 % in 2022).

Drie 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 2023 geeft dit



het volgende resultaat, los van het feit dat een dergelijke indeling intussen wat geforceerd (en achterhaald) overkomt.

<b>Gegronde en deels gegronde klachten versus ombudsnorm</b>	<b>182</b>	
Betrokkene gaat niet akkoord met de beslissing van de instelling.	24	13,2 %
Betrokkene vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft.	13	7,1 %
Betrokkene vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	10	5,5 %
Betrokkene klaagt over de bereikbaarheid van de instelling.	3	1,6 %
Betrokkene voelt zich onheus bejegend.	132	72,6 %

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.

In 2022 werd deze groep ingehaald door de groep aan klachten waarbij de betrokkenen niet akkoord gingen met de beslissing van de instelling (42,5 %) maar in 2023 daalde dat percentage dan weer tot 13,2 %.

### 3.2.3. Klachtenbeeld

In dit onderdeel focussen we op het klachtenbeeld in 2023 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)

<b>Overzicht klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2023 (geen klachten van personeelsleden)</b>					
<b>onderwerp</b>	<b>gegrond</b>	<b>deels gegrond</b>	<b>ongegrond</b>	<b>geen oordeel mogelijk</b>	<b>totaal</b>
een handeling of houding van de directeur	20	26	16	2	64 26 %
een handeling of houding van een personeelslid	19	12	13	2	46 18,6 %
het uitblijven van een beslissing	1	2	1	0	4 1,6 %
de bereikbaarheid van de instelling	4	1	0	0	5 2 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	1	0	1 0,4 %



het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-atteest (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	2	0	2	0	4 1,6 %
een tucht- of ordemaatregel (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	3	1	6	1	11 4,5 %
de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	0	0	0	0	0
de organisatie van activiteiten door de school	1	3	0	0	4 1,6 %
pesten van leerlingen door leerlingen	12	4	3	1	20 8 %
de informatieverstrekking door de school	6	6	1	0	13 5,3 %
de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	2	1	1	0	4 1,6 %
schooloverlast	1	2	0	0	3 1,2 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen	8	12	5	2	27 11 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	5	7	0	2	14 5,7 %
de materiële staat van leslokalen, schoolgebouwen,...	3	3	0	0	6 2,4 %
financiële zaken (bv. schoolkosten)	3	5	1	0	9 3,7 %
veiligheid en hygiëne in de school	3	1	0	0	4 1,6 %
leerlingenvervoer	1	0	0	1	2 0,8 %
andere	2	1	3	0	6 2,4 %

*Opmerking: een klacht kan verschillende onderdelen en dus ook verschillende onderwerpen hebben. De diverse deelaspecten van een klacht kunnen bovendien een andere beoordeling krijgen.*

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 2023 werd deze rubriek opnieuw geschrapt.

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 2023 ging het bijvoorbeeld om een discussie over een opgelegd toegangsverbod voor een welbepaalde ouder op een specifieke campus of een klacht over het gedrag van een ouder tegenover andermans kind.



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.

De **top 3 van klachten van burgers** ziet er in 2023 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) pesten van leerlingen door leerlingen

Dit rijtje werd de voorbije jaren afwisselend aangevuld door klachten over informatieverstrekking door de school, orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen en financiële zaken. 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 247 klachten (of deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2023 gaan er 110 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (44,6 %). Een percentage dat hoger ligt dan vorig jaar (36,3 % in 2022) maar dat ook jaarlijks schommelt zonder duidelijke aanwijzing waarom dit het geval is.

Wanneer klachten over een bepaalde directeur of een bepaald personeelslid zich opstapelen zijn we extra alert. Ook in 2023 leidde dit in een aantal concrete gevallen tot functioneringsgesprekken, het niet vast benoemen of zelfs tot ontslag van de persoon in kwestie.

Zoals hoger aangehaald gaan een aantal klachten over de voorzieningen. Deze instellingen werden formeel opgericht in 2023 en de opstart ervan verliep hier en daar eerder moeizaam. Zo was het voor ouders niet altijd even duidelijk hoe de inschrijving diende te verlopen, kampten de instellingen vrijwel overal en voor heel wat functies met een personeelstekort – de transitie van de personeelsleden verliep niet altijd even vlot – en had dit ook een impact op de concrete operationele organisatie van de voorzieningen (bv. schoonmaak kamers). Dergelijke klachten gekoppeld aan de opstart van de voorzieningen kunnen een opportuniteit bieden om meteen gericht in te zetten op kwaliteitsverbetering. Binnen het recent opgerichte netwerk van kwaliteitscoördinatoren van de voorzieningen werd al proactief gewerkt en informatie gedeeld over klachtenbehandeling, te meer omdat de voorzieningen ook gevat worden door heel wat procedures eigen aan het beleidsdomein Welzijn.

Ook in 2023 speelden scholengroepen in op problemen die werden aangekaart over hun interne werking. De bestaande afspraken en het beleid werden bijgestuurd en nieuwe initiatieven werden uitgewerkt. Zo werd bijvoorbeeld een nieuwe aankoopprocedure uitgewerkt met bijbehorend communicatieplan.



### 3.2.3.2. Klachten ingediend door personeelsleden

Overzicht klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2023					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	5	10	5	1	21 25 %
een handeling of houding van een ander personeelslid	5	6	1	0	12 14,3 %
het uitblijven van een beslissing	4	0	0	0	4 4,7 %
de informatieverstrekking	2	0	1	0	3 3,6 %
welzijn op het werk	2	1	1	0	4 4,7 %
psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out)	1	2	1	0	4 4,7 %
pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	3	3	1	3	10 12 %
de toepassing van het personeelsstatuut	6	3	11	0	20 23,8 %
een niet-heraanstelling als tijdelijke	0	0	3	0	3 3,6 %
andere	1	1	1	0	3 3,6 %

*Opmerking: een klacht kan verschillende onderdelen en dus ook verschillende onderwerpen hebben. De diverse deelaspecten van een klacht kunnen bovendien een andere beoordeling krijgen.*

Het gaat in bovenstaande tabel om klachten ingediend door personeelsleden. Klachten over de eigen werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling zijn sinds 2013 ook ontvankelijk. Over het aantal formele verzoeken tot psychosociale interventies wordt via een ander kanaal gerapporteerd. Dit onderscheid – zeker in de informele fase – is lang niet altijd even duidelijk.

Ook bij deze groep van klachten wordt een koppeling gemaakt met het **onderwerp** ervan. De lijst met mogelijke thema's blijkt ook voldoende relevant te zijn om de klachtenproblematiek te kunnen benoemen.

Net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van personeelsleden** in 2023 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

Van de 84 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2023 zijn er 33 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (39,3 %). Een cijfer dat lager is dan

dat van vorig werkjaar (46,3 % in 2022). Ook dit cijfer schommelt over de jaren heen zonder dat er een duidelijke verklaring kan worden gegeven.

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 als ‘handeling of houding van de directeur’.

Het aandeel van de klachten ingediend door personeelsleden in vergelijking met het totale klachtenbestand is hoger dan de vorige jaren en is intussen opgeklommen tot 28,8 % (20,8 % in 2022 en 18,2 % in 2021). Deze evolutie moeten we in de gaten houden als ze zich in de toekomst verderzet.

### 3.3. Aanbevelingen

De voorbije jaren werd in het GO! aandacht besteed aan kwaliteitsvolle **klachtenbehandeling** en werd die vanuit de centrale diensten mee ondersteund.

Zo worden enkele **aanbevelingen, tips en instrumenten** aangereikt (o.a. sjablonen, modelbrieven, FAQ's, enz.) via 'GO! pro', het kennisplatform voor de GO! professional. Deze hulpmiddelen moeten op geregelde tijdstippen verder worden aangepast en bijgewerkt.

Elke scholengroep geeft autonoom invulling aan een eigen klachtenprocedure en hanteert afspraken in verband met de concrete klachtenbehandeling, zowel op het niveau van de scholen of instellingen als van de scholengroep zelf. Het is raadzaam de **eigen procedure in kaart** te brengen en voldoende te documenteren. Niet alleen kan dit bijdragen tot meer uniformiteit in het lokaal capteren en behandelen van klachten, het kan ook helpen om directeurs van scholen of instellingen en medewerkers van de scholengroep zelf verder en diepgaander te sensibiliseren. Bij personeelwissels of gewijzigde rolverdelingen kan dan makkelijker worden teruggegrepen naar gemaakte afspraken, zodat nieuwkomers snel hun rol in de klachtenbehandeling kunnen opnemen.

Vanuit de scholengroepen wordt opnieuw het signaal gegeven dat het toegenomen aantal klachtenkanalen soms voor verwarring zorgt. Er wordt gevraagd hierin te snoeien of een aantal procedures te bundelen. De regelgever heeft verschillende **specifieke (beroeps)procedures** uitgewerkt, bijvoorbeeld gekoppeld aan beslissingen over B- of C-attesten of definitieve uitsluiting. Ouders zijn zich er niet altijd van bewust dat het belangrijk is om de vooropgestelde termijnen te respecteren. Aan scholen of instellingen en scholengroepen wordt gevraagd om altijd de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden bij het meedelen van een mogelijk aan te vechten beslissing.

Maar de verwarring over **diverse klachtenprocedures** doet zich soms ook voor bij de klachtenbehandelaars in de scholengroepen. Zo bestaan er los van de algemene klachtenprocedure van het GO! ook klachtenprocedures van enkele specifieke organen (zoals bijvoorbeeld de Commissie Zorgvuldig Bestuur, de Commissie Leerlingenrechten, het Kinderrechtencommissariaat of de Beroepsinstantie Openbaarheid van Bestuur) waar medewerkers soms wat onvoorbereid mee te maken krijgen en die ook een impact hebben op de eigen klachtenbehandeling. Vanaf 2023 kunnen bovendien ook klachten worden ingediend bij het Vlaams Mensenrechteninstituut en meldingen worden gedaan volgens de klokkenluidersregeling die voor onderwijs in het algemeen van kracht is en voor het GO! verder werd uitwerkt (o.a. tot een intern meldkanaal). Omwille van deze recente ontwikkelingen werd tijdens een bijeenkomst van het GO!-klachtennetwerk in december 2023 informatie gedeeld over deze diverse klachtenprocedures.



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 thema concreet 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.



## 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 2023 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 adequaat onthaal van wie een klacht heeft;
- wie een klacht heeft correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar;

(Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt de nodige informatie over waar die met die klacht terecht kan. De vertrouwelijkheid van dit gesprek wordt gewaarborgd. Met de burger wordt afgesproken of de klacht wordt doorgestuurd naar de scholengroep. De ervaring leert dat mensen vaak liever zelf contact opnemen met de scholengroep of eerst de



situatie willen afwachten alvorens acties te ondernemen. In een aantal gevallen willen ze gewoon hun verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dat geval een luisterend oor.

In een aantal gevallen kan de klacht wel rechtstreeks ter behandeling worden doorgestuurd naar de scholengroep. Het gaat om klachten met een eerder operationeel karakter waarbij de dienstverlening gecoördineerd wordt binnen de scholengroep (o.a. leerlingenvervoer) of klachten waarvoor 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 juristen). 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 aspecten van beroepstechnische aard.

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 frequent ingeschakeld bij diverse facetten van klachtenmanagement. Op die manier wordt het mogelijk om het gevoerde personeelsbeleid nog beter af te stemmen op het klachtenbeleid binnen het algehele kwaliteitsmanagement.

In heel wat scholengroepen kiezen ze bewust voor teamwerk bij de inhoudelijke ondersteuning van de klachtenbehandeling. Zo neemt – naast de algemeen directeur – vaak ook een coördinerend directeur basisonderwijs of secundair onderwijs of een vertrouwenspersoon de klachten mee onder de loep, afhankelijk van de problematiek die zich aandient. In een aantal scholengroepen vormt klachtenbehandeling een vast agendapunt in het beleidsoverleg tussen de algemeen directeur en de coördinerend directeurs, of soms zelfs op de vergadering van het college van directeurs (waarvan alle directeurs van de scholengroep deel uitmaken). Terugkoppeling over relevante klachten en de impact van de oplossingen op eventuele procedures binnen de scholengroep vormt het sluitstuk en getuigt van een doorgedreven en geïntegreerd klachtenmanagement.

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 eerder 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.

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 vele 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 altijd getracht wat dieper in te gaan op klachtengerelateerde thema's.

In 2023 werden twee sessies georganiseerd. In juni verwelkomden we de Onderwijsinspectie en gingen we na hoe de samenwerking kan worden geoptimaliseerd. Verder bogen de leden van het netwerk zich over het jaarverslag van 2021 en werd er informatie gedeeld over de klokkenluidersregeling van toepassing in onderwijs. In december kwam het netwerk samen om de voorbereidingen te treffen met het oog op de rapportering over de klachtenbehandeling in 2023. Verder ging het over de eigen klachtenprocedure in het GO! en de verhouding tot andere/nieuwe klachtenorganen.

### **4.3. Externe partners**

Een gewaardeerde 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 komen aan bod. Deze vorm van informatie-uitwisseling zorgt al jaren voor een win-winsituatie.

In 2023 werd ook ingezet op een (her)nieuw(d)e samenwerking met de Onderwijsinspectie. Dit resulteerde in een protocol over de behandeling van meldingen (klachten) bij de Onderwijsinspectie over onderwijsinstellingen van het GO!. Zo wordt wie iets te melden heeft via de website van de Onderwijsinspectie begeleid naar de bevoegde actoren binnen het GO! en zal ook worden nagegaan op welke manier er feedback kan gegeven worden over de behandeling van deze meldingen. De samenwerking met de Onderwijsinspectie zal verder worden verdiept en er zal ook een evaluatie gebeuren van de afgesproken werkwijze.

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, flow chart) 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. In een aantal scholengroepen wordt bijvoorbeeld al gewerkt met een mentor voor nieuwe klachtencoördinatoren.

Voor klachtencoördinatoren of algemeen directeurs die al meer ervaring hebben met klachtenbehandeling kunnen **interviewgesprekken 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 resulteert in kennisdeling 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 is 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.



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.





## 5. Conclusie

---

Uit de analyse van de klachten die in 2023 bij de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! werden ingediend, blijkt niet alleen dat het klachtenbeeld 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 2023. 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 93,4 % 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 grondige 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 bijstellingen.

Begrippen als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid of eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement die centraal staan in het PPGO!, vormen niet alleen de sleutels 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 2023 toe hebben bijgedragen.

Februari 2024

Bijlage : OverzichtslIJst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2024)

## KLACHTENRAPPORTAGE 2023 – UNIVERSITEIT GENT

---

Het eerste deel van deze rapportage 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 rapporteert over de aangelegenheden ressorterende onder de Onderwijs- en examenregeling behandeld door de facultaire ombudspersonen en de institutionele ombudsdienst van de UGent.

### I. Klachtenbehandelaar: klachten van derden over de werking en handelingen van de UGent

#### Oprichting

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. Sinds 20 februari 2003 wordt de functie van klachtenbehandelaar waargenomen door het afdelingshoofd Juridische Zaken, directie Bestuurszaken. Vanaf 1 januari 2024 wordt deze functie opgenomen door een stafid, beleidsadviseur, binnen de directie Bestuurszaken, die tevens de functie van interne ombudspersoon opneemt. Klachten van derden kunnen ingediend worden op een generiek mailadres.

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).

#### Behandelde klachten in 2023

##### Cijfers:

- Totaal aantal klachten ontvangen in 2023:		5
- Afgesloten:	4	
o Onontvankelijk	0	
o gegrond:		2
o ongegrond:	2	
o deels gegrond/deels ongegrond		0
- Nog (verder) in behandeling/onderzoek:		1

Er zijn in 2023 zes klachten minder ontvangen als in het voorgaande jaar (11 klachten in 2022). Dit aantal ligt aldus een stuk lager dan het voorgaande jaar, en ligt ook lager dan het aantal van de afgelopen jaren (er waren 9 klachten in 2021, 11 klachten in 2020 en 10 klachten in 2019). De klachten blijven zeer divers van aard. Er werd verwezen naar de Vlaamse Ombudspersoon voor het geval men zich niet kon vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling.

##### Inhoud van de klachten en resultaat van de klachtenbehandeling:

### **Klacht 1**

*Oordeel:* ongegrond

*Inhoud klacht:*

Klager diende klacht in over de onmogelijkheid om met cash geld te betalen in de studentenrestaurants van de UGent.

*Antwoord/resultaat onderzoek:*

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat het cashless betalen in de studentenrestaurants na de coronamaatregelen behouden kon blijven, omwille van:

° Veiligheid (uitzondering cf. de verordening): het interne geldtransport betreft geen veilige handeling en moest altijd met twee personen gebeuren; in de restaurants werd het cash geld in een kluis bewaard en jaarlijks werd de UGent geconfronteerd met inbraak/diefstal.

° Stress wegnemen bij de medewerkers (welzijnswetgeving): bij het gebruik van cash geld komt heel wat kijken: cash geld tellen aan de kassa bij iedere individuele afrekening van de klant, met een grote drukte aan de kassa's, en na de service de inhoud van alle kassa's natellen en kijken of het bedrag klopt met wat de kassa zegt dat het restaurant dient te hebben ontvangen; bij verschillen gaf dit zeer veel stress bij de medewerkers die dan een fout zouden hebben gemaakt en niet goed weten waar het verkeerd is gelopen.

° Snelheid aan de kassa's: op piekuren met bijzonder veel klanten die aanschuiven moet een zeer snelle en performante doorstroming mogelijk zijn.

Naar weten van de klachtenbehandelaar zijn geen gelijkaardige klachten over dit systeem ontvangen.

### **Klacht 2**

*Oordeel:* gegrond

*Inhoud klacht:*

Klager diende klacht in over een onvriendelijke behandeling aan de receptie van een UGent-gebouw/-campus en het feit dat de receptionist de weg naar een vergaderzaal niet kon duiden.

*Antwoord/resultaat onderzoek:*

De klacht werd gegrond bevonden. Excuses werden aangeboden. Tevens zal een overzicht van de (locatie van de) vergaderzalen op de campus ter beschikking gelegd worden voor gebruik aan de receptie.

### **Klacht 3**

*Oordeel:* : ongegrond

*Inhoud klacht:*

Klager diende een klacht in over de dienstverlening en communicatie vanuit de Dierenkliniek naar aanleiding van de behandeling van een huisdier.

*Antwoord/resultaat onderzoek:*

Deze klacht werd ongegrond bevonden. Aan de klager is vooreerst toegelicht dat de externe klachtenbehandelaar onmogelijk een oordeel kan vellen over de vraag of bepaalde medische handelingen die gesteld zijn of niet gesteld zijn, of bepaalde diagnoses die gesteld zijn of niet gesteld zijn binnen de Dierenkliniek van de UGent medisch correct zijn gebeurd of niet. Wel kon vastgesteld worden dat de Dierenkliniek, naar aanleiding van een eerdere mail van de klager bij de Dierenkliniek zelf, zowel mondeling als schriftelijk alle nodige duidingen omtrent de diagnose en behandeling, en hoe alles verlopen was, had bezorgd aan de klager. De klachtenbehandelaar kon geen fout of onregelmatigheid vaststellen in de dienstverlening of werking van de Dierenkliniek (die geredimeerd moest worden naar de klager toe of in de toekomstige dienstverlening in het algemeen).

### **Klacht 4**

*Oordeel:* gegrond

*Inhoud klacht:*

Klager diende klacht in over de staat waarin de klager een kamer in een studentenhome van de UGent had ontvangen. Klager had dit laten weten aan de homebeheerder en ook contact genomen met Huisvesting, maar nog geen reactie ontvangen. De klager gaf in diens klacht aan dat ook de gemeenschappelijke ruimten van de home, naar diens oordeel, properder konden zijn.

*Antwoord/resultaat onderzoek:*

Na contact van de klachtenbehandelaar met de verantwoordelijke Huisvesting werd bevestigd dat er problemen waren met deze kamer. Er werden excuses aangeboden, alsook werd de homebeheerder onmiddellijk ingeschakeld. Meubilair dat niet geschikt was, zou vervangen worden, alsook werd voorgesteld de kamer grondig schoon te maken op kosten van de UGent. Verder werd aan de klager toegelicht dat de gemeenschappelijke ruimtes dagelijks worden schoongemaakt, en dat studenten-homebewoners die de gemeenschappelijke ruimten niet respectvol behandelen, aangesproken zullen worden en desgevallend gesanctioneerd zullen worden. Alsook werd aan de klager gevraagd om problemen in de gemeenschappelijke ruimten onmiddellijk te melden aan de homebeheerder.

**Klacht 5**

*Oordeel:* in behandeling

*Inhoud klacht:*

Klager diende klacht in over de niet terugbetaling van de waarborg bij teruggave van een badge van een campus. Bij de opstart van het doctoraat van de klager heeft klager 30 EUR waarborg betaald voor de badge.

De badge is op het einde van het doctoraat ingehouden door security omdat klager zelf niet in de wagen zat toen de badge gebruikt werd. Toen klager deze badge terug wou gaan afhalen, bleek deze reeds versnipperd te zijn. Daarop vroeg klager terugbetaling van de betaalde waarborg. Na het versturen van enkele herinneringen kreeg klager het antwoord dat er nu niet meer zou worden overgegaan tot uitbetaling van de waarborg.

*Antwoord/resultaat onderzoek::*

Alle stukken en communicatie zijn opgevraagd bij de klager en de klacht is in onderzoek.

## **II. OMBUDSDIENST VOOR STUDENTEN AAN DE UGENT – AJ 2022-2023**

### **Opdracht**

Het Decreet betreffende de rechtspositieregeling van de student voorzag in 2004 in de oprichting van een ombudsdienst en werd overgenomen in de Codex Hoger onderwijs onder artikel II. 279. De UGent heeft die opdracht sindsdien ingeschreven en uitgewerkt in het Onderwijs- en Examenreglement waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen de facultaire ombudspersonen (artikel 79) en de institutionele ombudspersoon (artikel 80).

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 meteen 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 gewoon 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 (nog doen)

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in academiejaar 2022-2023 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen en de Raad van State.

In 2022-2023 werden in totaal 707 centrale interne beroepen ingediend (einddatum telling: 1 december 2023). Dat zijn 57 dossiers meer dan vorig jaar (+9%). 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.

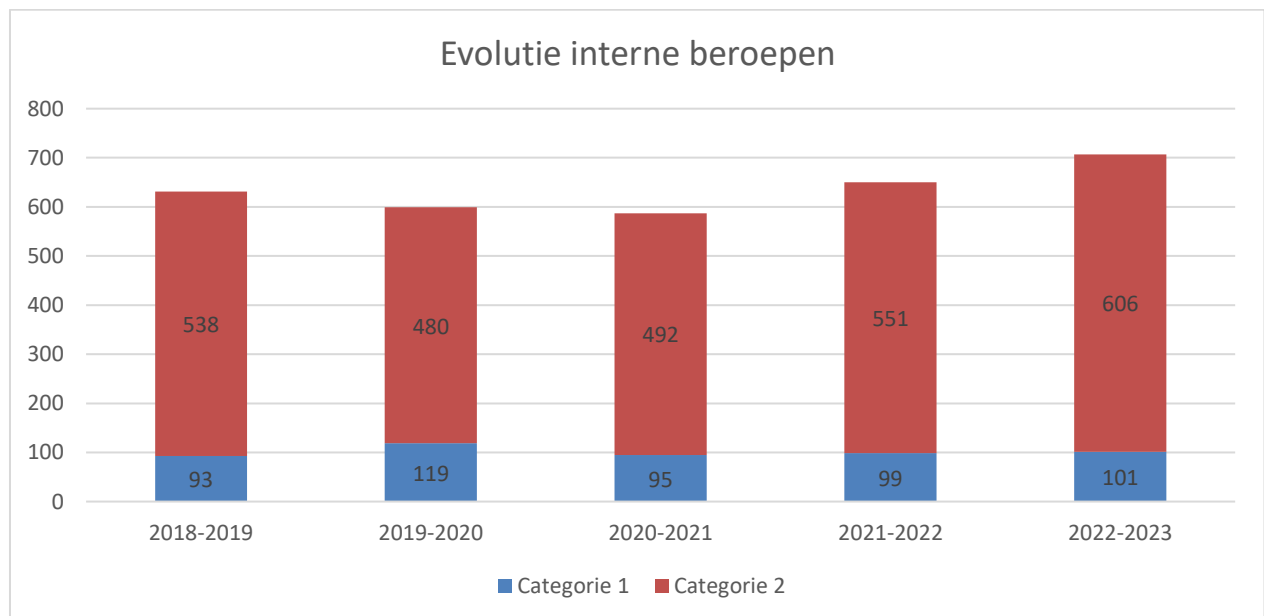
Studenten die doorheen het academiejaar meerdere beroepschriften indienden, werden apart geteld omdat het vaak ook aparte dossiers betrof (bv. vrijstelling, weigering, examencijfer) en dus om unieke beroepschriften ging.

Het aantal beroepen die onder categorie 1 vallen (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, beroepen tegen het niet mogen inschrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden of beroepen tegen het niet krijgen van faciliteiten m.b.t. een bijzonder statuut), stijgt met twee dossiers naar 101 (vorig jaar 99).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers voor het vierde jaar op rij gestegen: van 551 naar 606 dossiers (+10%).

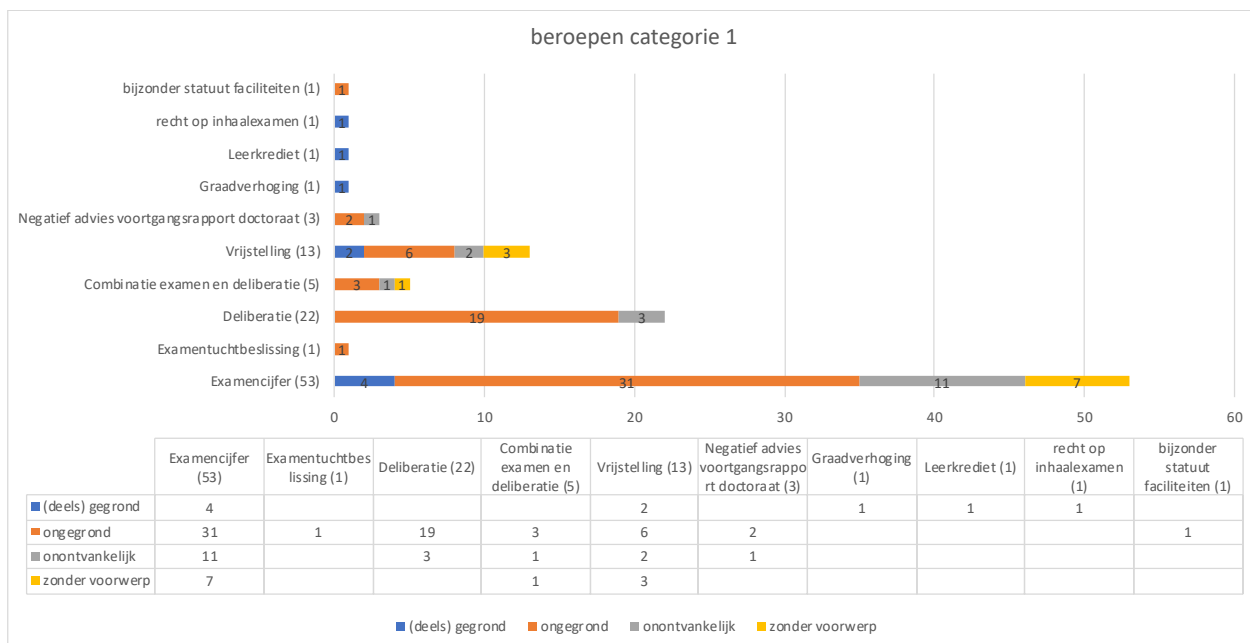
86% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2. Vorig jaar was dit 85%.

Academiejaar 2022-2023 kende het hoogste aantal beroepen van de afgelopen vijf academiejaren.



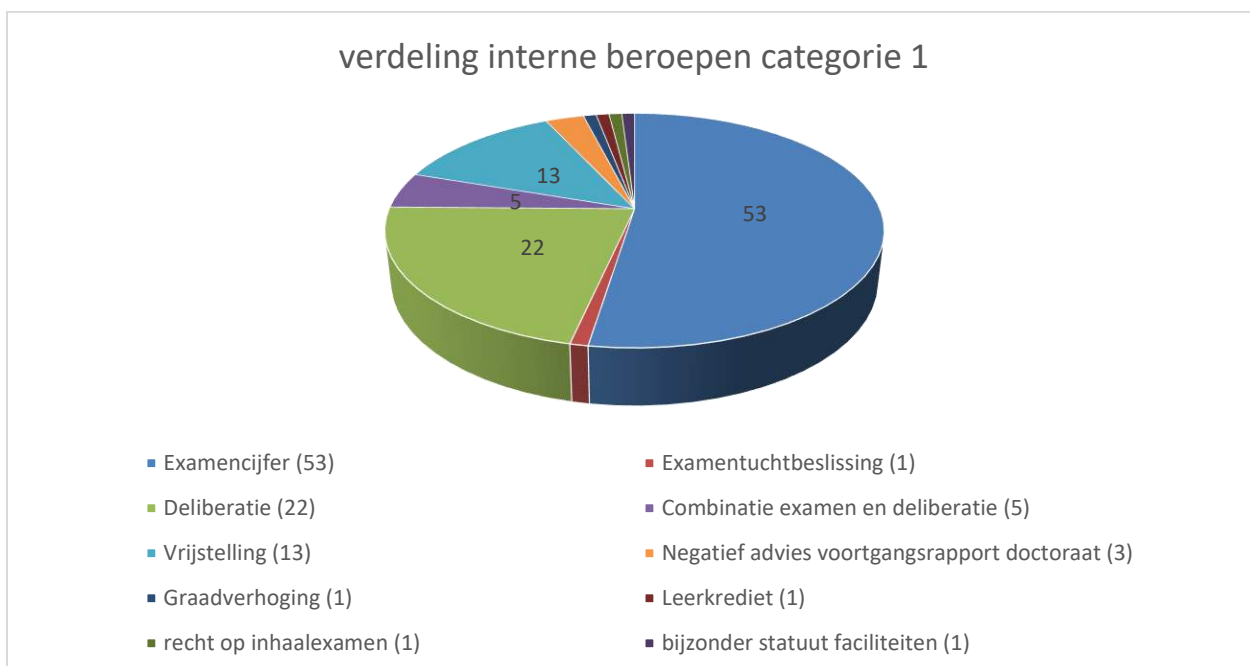
Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

[Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, negatief PhD-rapport, leerkrediet, inhaalexamen, faciliteiten bijzonder statuut, graadverhoging](#)



Binnen categorie 1 had 52% betrekking op een examen cijfer (53 beroepen), 22% had betrekking op een beroep om uitzonderlijke deliberatie (22 dossiers), 13% betrof een beroep tegen het niet krijgen van een vrijstelling, 1% had betrekking op een examentuchtbeslissing, 3% betrof het aanvechten van een negatief voortgangsrapport van het doctoraat.

In 2022-2023 was het aantal dossiers waarbij een combinatie examen cijfer en deliberatiebeslissing werd aangevochten hetzelfde als in 2021-2022 (5%). In 2022-2023 was er verder 1 dossier van een student die aanvocht dat die zich niet mocht inschrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden (1%), 1 dossier waarbij een student een graadverhoging vroeg (1%), 1 student die stelde dat zijn faciliteiten bij diens bijzonder statuut niet gerespecteerd werden (1%) en 1 student die stelde recht te hebben op een inhaalexamen.



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, is dit jaar gestopt. Het aantal dossiers tegen een examencijfer stijgt van 39% naar 52%.

Het aantal deliberatiedossiers (exclusief de combinatie met aanvechten examencijfer) kende een stijging met 5% ten opzichte van vorig jaar.

De grote stijging die we sinds 2019-2020 zagen qua vrijstellingsdossiers is gestopt waarbij er zelfs een opmerkelijke daling vast te stellen is van 29 naar 13 dossiers (-55%, cf. infra).

Van 9 studenten in categorie 1 werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 9%. Dat is 2% hoger dan de voorgaande drie jaar toen 7% beroepen in deze categorie gegrond werden verklaard.

Ook in 2022-2023 werd geen enkel deliberatiedossier gegrond verklaard. De verklaring ligt wellicht in 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 én 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, bijzonder weinig kans op succes.

Wanneer we de voorbije vijf jaar in kaart brengen, zien we dat het aantal (deels) gegronde beroepen daalde tot 2019-2020, drie jaar op hetzelfde lage niveau bleef (die daling was trouwens al gestart in 2015, zie tabel uit infra bij conclusie) en nu terug licht stijgt naar 9%. 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 examencijfer of beslissing voldoende en redelijk gemotiveerd kan worden. De institutionele beroepscommissie weegt de argumenten van de student af tegenover de argumenten van de examiner, examen(tucht)commissie of curriculumcommissie, houdt rekening met de vigerende regelgeving of eerdere beslissingen van de commissie in gelijkaardige situaties en houdt eveneens rekening met eerdere uitspraken van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen.

63 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (62%). Dit is een daling met 6% in vergelijking met 2021-2022.

In 2022-2023 werd 18% van de dossiers onontvankelijk verklaard (18 dossiers of +5% 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 en/of ondertekend te verzenden.

Vaak wordt laattijdige feedback als reden opgegeven waarom het beroep buiten de vervaltermijn werd ingesteld. Nochtans is artikel 81 van het Onderwijs- en Examenreglement 2022-2023 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 2022-2023 waren er tevens 11 beroepen zonder voorwerp (11%). Dit is 1% minder dan in 2021-2022 en betreft beroepen die door de studenten ofwel werden stopgezet na feedback, wanneer 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 studenten 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: 9	BW: 2	GG: 20
RE: 13	EA: 8	DI: 10
PP: 16	WE: 1	FW: 0
PS: 8	GUGC: 0	
EB: 14		

Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien in drie faculteiten een daling in het aantal beroepen: de faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen (van 17 naar 8 dossiers), de faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen (van 23 naar 16 dossiers) en de faculteit Wetenschappen (van 3 dossiers naar 1 dossier).

We zien een stijging van het aantal dossiers bij de faculteit Letteren en Wijsbegeerte (van 5 naar 9 dossiers), de faculteit Economie en Bedrijfskunde (van 9 naar 14 dossiers), de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen (van 17 naar 20 dossiers) en een grote stijging bij de faculteit Diergeneeskunde (van 2 naar 10 dossiers).

De faculteiten Recht en Criminologie, Ingenieurswetenschappen en Architectuur en Bio-Ingenieurswetenschappen, 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). Ook Campus Korea (GUGC) had net als vorig jaar geen enkel dossier in categorie 1.

#### Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

Klacht	(deels) gegrond	ongegrond	onontvankelijk	totaal
Weigering art. 24 §1	313	60		373
Weigering art. 24 §1 en 2	62	19	3	84
Weigering art. 24 §2	52	12		64
Weigering art. 24 §3	1			1
Weigering art. 24§7	5	3		8
Bindende voorwaarden	45	28	3	76
<b>Totaal</b>	<b>478</b>	<b>122</b>	<b>6</b>	<b>606</b>

In totaal zijn 1714 unieke studenten die ingeschreven waren in 2022-2023 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. 188 van die 1714 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 24§2 van het OER (11%), 1306 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 24§1 (76%) en 220 studenten werden door beide artikelen gevat (13%).

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 (55 720 studenten) hetzelfde als in 2021-2022: 3% van de uniek ingeschreven studenten is een verdere inschrijving geweigerd.

Een groot deel van deze studenten was waarschijnlijk niet meer van plan om zich terug in te schrijven. 530 studenten (of 31%) van de geweigerde studenten hebben intern beroep aangetekend tegen de weigering tot inschrijving. Ter vergelijking: vorig jaar diende 32% intern beroep in tegen hun weigering. Bij die 530 studenten zaten 361 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 169 dossiers van geweigerde studenten die nog aan het begin van hun onderwijsloopbaan zitten aan de UGent of die in vorige academiejaren al geweigerd waren en na een eerste toelating alsnog geen of onvoldoende studievoortgang bleken te maken. Dat zijn 14 dossiers meer dan vorig jaar.

13 dossiers betroffen studenten die aan de Ghent University Global Campus in Zuid-Korea studeren (vorig jaar waren er 28 dossiers). 10 van deze 13 GUGC studenten werden definitief geweigerd (77% ten opzichte van 39% in 2020-2021). De reden voor deze verstrenging kan liggen in de wissel aan GUGC waarbij de weigeringen vooraf werden geadviseerd door een andere voorzitter examencommissie dan de voorbije jaren.

Voor het tweede jaar werden de weigeringen van studenten aan een andere Vlaamse universiteit overgenomen indien ze zich voor dezelfde opleiding aan de UGent wilden inschrijven (cf. artikel 24§7). Net als vorig jaar gingen 8 studenten hiertegen in beroep. Van 3 studenten werd de weigering bevestigd, de overige 5 studenten mochten zich onder bindende voorwaarden inschrijven aan de UGent.

Uiteindelijk werd bij 94 van deze 169 studenten de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (56%). Dit is een stijging met 10% in vergelijking met het vorige academiejaar.

44% 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 1714 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 1281 studenten volledig geweigerd (75%), wat 2% procent meer is dan vorig jaar.

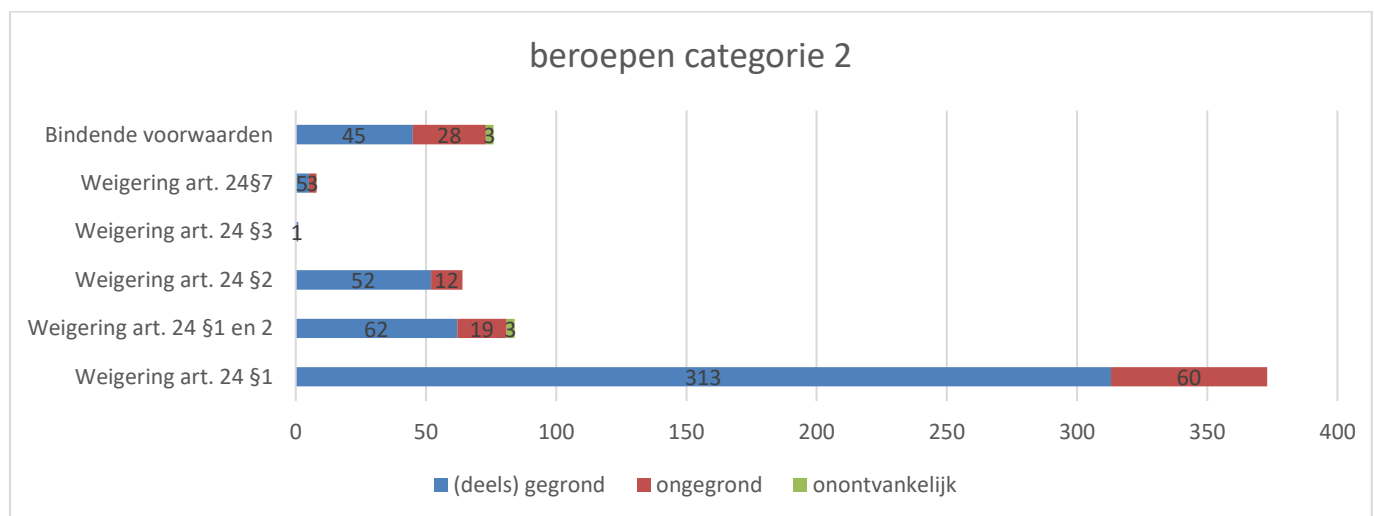
Artikel 24 van het onderwijs- en examenreglement is een grove maat die via de interne beroepsprocedure op dossier wordt bijgestuurd maar het blijkt wel een effectieve manier om studenten te weren of te heroriënteren die zonder veel studievoortgang toch hun studieloopbaan aan de UGent nodeloos dreigen te verlengen.

5618 studenten die in 2022-2023 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2023-2024, 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 van de bacheloropleiding betreft. Zo niet worden ze geweigerd na afloop van het academiejaar 2023-2024.

76 studenten (1,3%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. Dit zijn 2 dossiers meer dan vorig academiejaar. De institutionele beroepscommissie hief voor 45 van deze studenten de bindende voorwaarden op

omwille van aantoonbare redenen van overmacht. Bij 28 studenten werden de argumenten in het beroepschrift niet van dien aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd. Bij 3 studenten werd het intern beroep onontvankelijk verklaard.

De institutionele beroepscommissie heeft meer beroepen tegen bindende voorwaarden gegrond verklaard dan vorig academiejaar: 59% ten opzichte van 42% in 2021-2022. 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 waarbij sluitende bewijsstukken dit aantonen.



### 8-studiepunten regel

Na afloop van het academiejaar 2022-2023 werden BA1-studenten met bindende voorwaarden voor het eerst geweigerd op basis van de 8 studiepunten regel (artikel 24§1) die de 75%-regel verving:

(...) In het academiejaar 2022-23 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 alle opgenomen studiepunten die behoren tot het eerste deliberatiepakket van de bacheloropleiding credits te verwerven, op maximaal 8 studiepunten na.

Na het academiejaar 2022-2023 werden er 757 studenten (van de potentiële 1033, i.e. 73%) geweigerd naar aanleiding van de 8-studiepunten regel. Vorig jaar (academiejaar 2021-2022) was dit met de 75%-regel nog 82%. Bij herinschrijvers voor BA1 was er dus een hoger rendement en slaagpercentages vergeleken met het voorbije academiejaar. Dit doet vermoeden dat de 8-studiepunten regel werkt: het doel van de maatregel bestond er immers niet in om meer studenten te weigeren, maar wel om deze groep aan te sporen om ofwel te heroriënteren na het eerste jaar of bij herinschrijving alle aandacht te geven aan de BA1-vakken.

Een zeer kleine minderheid, namelijk 72 BA1-studenten, ging in beroep tegen hun weigering n.a.v. het niet behalen van de gevraagde studievoortgang. 38 BA1-studenten (53%) 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 2023-2024 aanzienlijk verkleint.

## Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen

Voor de externe beroepen houden we enkel rekening met de beroepen ingediend in het kader van een beslissing van de institutionele beroepscommissie. De leerkredietdossiers inzake overmacht die ook door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen behandeld worden, zijn hier niet in opgenomen omdat dit eigenlijk niet om een betwisting gaat. De student en de UGent hebben hier de facto hetzelfde belang. De externe beroepen tegen een beslissing van de curriculumcommissie inzake samenstelling curriculum 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 2022-2023 procentueel evenveel studenten als vorig jaar die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stappen: 24 van de 707 studenten (3,4%). In 2021-2022 vochten 23 studenten of 3,5% van de studenten een beslissing aan bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. Sinds vijf academiejaren op rij wordt een vergelijkbaar maar vooral laag percentage aangehouden van studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapt.

### Beslissing RBS

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Geground</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Zonder voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Examencijfer		1			1
Deliberatie					4
Examentucht		1			1
Weigering art. 24§1 en §2					5
Weigering art. 24§1					10
Weigering art. 24§2				2	2
Stopzetting doctoraat					1
<b>Totaal RBS</b>					<b>24</b>

Van de 24 UGent-dossiers die door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen moeten worden behandeld, zijn er voorlopig slechts vier uitspraken beschikbaar: twee ongegrond en twee zonder voorwerp. Door de inkanteling van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen in de Dienst voor de Vlaamse bestuursrechtscollleges lopen de procedures vertraging op. Dit onderdeel van het jaarverslag is bijgevolg buiten onze wil om niet volledig.

De 2 dossiers die nu al zonder voorwerp zijn, betreft studenten die te vroeg extern beroep hadden ingediend zonder de beslissing van de institutionele beroepscommissie af te wachten.

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, afgelopen jaar buiten beschouwing gelaten, respectievelijk 29%, 7%, 44%, 16%, 35%, 19%, 18%, 16,6%, 16%, 25%, 7%, en 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.

Na uitputting van de beroepsmogelijkheid bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissing kunnen studenten nog naar de Raad van State stappen. In 2022-2023 zette geen enkele student deze stap.

### Conclusie interne beroepen

Het aantal ingediende beroepen kende in 2022-2023 voor het derde jaar op rij een stijging tot 707 dossiers (+57 dossiers of +9%). Deze stijging zette zich zowel door in categorie 1 (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving...) waar er een lichte stijging was naar 101 dossiers (+2%) als in categorie 2 (de weigeringen en bindende voorwaarden dossiers) waar er een stijging was met 55 dossiers (+10%). Dit is, over vijf academiejaren heen, het hoogste aantal beroepen.

In 2022-2023 vergaderde de institutionele beroepscommissie 4 keer effectief fysiek. Dat is evenveel als de voorbije academiejaren. De IBC handelde daarnaast elektronisch dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 81§5 vielen.

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2022-2023 9% van de klassieke interne beroepen (categorie 1) gegrond. Dat is 2% meer dan in 2021-2022.

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%
2022-2023	9%

Het aantal gegronde beroepen in categorie 1 blijft ondanks een stijging met 2% nog steeds zeer laag. Dit kan enerzijds te verklaren zijn doordat de verantwoordelijk lesgevers en examencommissies voldoende gesensibiliseerd zijn omtrent de beroepsprocedure en ervoor zorgen dat een examencijfer of deliberatiebeslissing voldoende en redelijk gemotiveerd kan worden (cf. 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 (cf. infra).

Bij de beroepen categorie 2 (weigeringsdossiers en bindende voorwaarden) zien we dat de institutionele beroepscommissie terug strenger heeft geoordeeld dan de afgelopen twee academiejaren. 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.

## B. Ombudszaken in 2022-2023 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2022-2023 werd de institutionele ombudsdienst net als de vorige jaren 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 of alternatieve examens, aanvang stageperiodes en het vermoeden van (examen)fraude.

Lesgevers vonden ook in 2022-2023 makkelijker de weg naar de institutionele ombudspersoon met vragen over studiefiches, bijzondere statuten, inhaalexamens en onregelmatigheden (fraude, spieken, ongeoorloofde samenwerking) tijdens evaluaties. Nieuw in 2022-2023 waren de vragen van lesgevers over hoe om te gaan met het gebruik van ChatGPT door studenten in evaluaties (papers, bachelor- en masterproeven, projecten...) (cf. infra).

Studenten die de institutionele ombudsdienst contacteerden hadden voornamelijk 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. De meeste vragen of problemen van studenten konden betrekkelijk snel worden opgelost. 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.

In 2022-2023 waren er net als in 2021-2022 opnieuw veel ouders die ofwel aanklaagden dat hun kind nog steeds (te veel) online les kreeg terwijl on campus onderwijs al geruime tijd terug de norm is 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 ouders (zullen) zijn wat betreft online/on campus onderwijs. Opvallend hierbij is dat weinig studenten zelf de ombudsdienst hierover contacteerden.

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, merken we een constante piek van vragen op.

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 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), wenst 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 neemt sinds 2020 deze groep voor haar rekening maar verwijst waar nodig naar de ombudspersoon door bij inhoudelijke vragen. Sinds 2022-2023 worden deze ombudsdossiers in de meeste gevallen ook samen met de beleidsadviseurs van de Doctoral Schools bekeken.

Volgend overzicht geeft de ombudsproblemen weer die in 2022-2023 frequent (>3 keer) aan de institutionele ombudsdienst werden gesignaleerd:

- Vragen en problemen met betrekking tot examens komen het vaakst voor:
  - Vragen over de eindscoreberekening waarbij studenten meestal ontevreden zijn met de gekregen eindscore.
  - Recht op inhaalexamens of alternatieve examendatum.
  - Klachten over de organisatie van het examen (lekkend dak waardoor het binnen regent, werken die voor lawaaihinder zorgen...).
  - Deliberatieregels en de vraag naar uitzonderingen hierop.

- Vragen over de wettelijke regelingen rond examenduur en examendagen. Vooral het gebruik van TimeEdit (de roosterapplicatie) leidt tot verwarring bij studenten. In TimeEdit moeten er blokken van minstens een half uur worden gereserveerd en bij examens wordt meestal de vier uur ingeroosterd die in het OER voorzien is als maximale examentijd (om bv. rekening te houden met bijzondere statuten die langer mogen doorwerken). De effectieve examentijd kan hier echter van afwijken. Indien dit zo is, dan wordt aan de lesgever gevraagd om voldoende vooraf aan het examen via Ufora te communiceren dat de geroosterde tijd niet gelijk is aan de effectieve examentijd en de werkelijke examentijd mee te geven.
- Vragen omtrent het verloop van een examentuchtprocedure en de mogelijke sancties.
- Rechtzetten van materiële vergissingen. Dit jaar waren er meer materiële vergissingen gemeld dan in 2021-2022. Om dit te voorkomen wordt aan lesgevers gevraagd om ook bij het invullen van de examencijfers in OASIS het vier-ogenprincipe toe te passen of alles goed te dubbelchecken voor de cijfers worden vrijgegeven.
- Ook dit jaar waren helaas een paar ingevulde examenkopijen onvindbaar. Die studenten werd een nieuwe examenkans geboden.
- In 2022-2023 werd de institutionele ombudspersoon voor het eerst geconfronteerd met vragen van lesgevers over de toelaatbaarheid van ChatGPT bij papers, masterproeven, bachelorproeven, projecten... Er werd [een interne onderwijstip](#) uitgeschreven waar de institutionele ombudspersoon ook bij betrokken was. Deze onderwijstip wordt, gelet op het snel evoluerende karakter van generatieve AI-modellen, regelmatig geactualiseerd.
- 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, moeten er tussentijdse versies ingediend worden enz.). Dit wordt in het luik 'facultaire ombudspersonen' ook verder uitgediept.
- Faciliteiten bij het bijzonder statuut, meer bepaald problemen bij het krijgen/gebruiken van weigerbare maar ook niet-weigerbare faciliteiten. In 2022-2023 waren er klachten van studenten met een bijzonder statuut die de heel uitzonderlijke faciliteit hadden gekregen "Ter beschikking stellen van lesopnames voor persoonlijk gebruik conform de afspraken met het aanspreekpunt". Deze faciliteit wordt heel uitzonderlijk toegestaan (in '22-'23 aan 1% van de circa 3300 studenten met een functiebeperking) maar niet alle lesgevers bleken bereid die faciliteit toe te staan. De institutionele ombudspersoon heeft in deze gevallen onderhandeld en de situatie met de lesgevers bekeken waarna de faciliteit alsnog werd toegekend (cf. infra). Studenten met een bijzonder statuut botsen ook 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 waren enkele klachten over de praktische organisatie van een internationale masteropleiding (discrepancie werk – studiepunten, geen duidelijke afspraken). Dit werd met de betrokken opleidingscoördinator bekeken.
- Er kwamen in 2022-2023 opnieuw verschillende 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 ook in 2022-2023 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 (cf. supra).
- Verschillende docenten lieten ook in 2022-2023 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.
- Er werd agressief gedrag van studenten naar docenten of administratief personeel toe gemeld. Meestal werd dit pas na het incident gemeld waardoor werd geadviseerd om bij agressief gedrag meteen de permanentiedienst van de UGent te bellen en een gesprek te hebben met de betrokken student dat dergelijk gedrag absoluut niet kan en aanleiding kan geven tot een tuchtprocedure.
- 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. Dit geldt ook voor studenten die zich eenzaam voelen en met een vraag bij de ombudsdienst aankloppen waarna blijkt dat er een onderliggend probleem van gebrek aan sociaal contact is. Ook die personen vinden een luisterend oor bij de ombudspersoon maar worden ook altijd doorverwezen naar de juiste instanties.

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 2022-2023 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. Helaas was de belangstelling gering en is beslist om deze workshop niet meer aan te bieden tenzij een faculteit dit expliciet vraagt als ondersteuning naar lesgevers toe. Lesgevers of FDO-medewerkers kunnen wel nog steeds

individueel bij de institutionele ombudspersoon terecht met concrete vragen over een correct ingevulde studiefiche.

De jaarlijkse ombudsdag voor facultaire ombudspersonen vond plaats op 12 mei 2023. 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 het departementshoofd psychosociaal welzijn die een stand van zaken kwam geven over de aanpak en procedure van grensoverschrijdend gedrag met aandacht voor rol en taak van de ombudspersonen hierin.

Er werd vanuit de institutionele ombudsdienst eveneens een vorming "WeCare" aangeboden waarbij de facultaire ombudspersonen handvaten kregen om beter om te gaan met studenten die het psychisch moeilijk hebben.

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 worden voorgesteld door de studenten en aangesteld door de faculteitsraad. Het betreft in de regel ZAP of postdoc-medewerkers die deze functie vrijwillig opnemen naast hun onderwijs- en onderzoeksopdracht. Ze brengen jaarlijks, vóór 1 november, verslag uit over hun activiteiten bij de faculteitsraad en desgevallend bij de Doctoral School(s) waarbij de faculteit betrokken is. De faculteitsraad maakt dit verslag over aan de Institutionele ombudspersoon die de verslagen synthetiseert en samenbrengt in voorliggend jaarverslag.

De facultaire ombudspersonen nemen net zoals de institutionele ombudsdienst diverse functies waar: een bemiddelingsfunctie, een advies- en verwijfsfunctie 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 en meestal met positief gevolg 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, GIT-regels en volgtijdelijkheid, het aanvragen van 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, 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 2022-2023 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 2022-2023 globaal genomen een gelijkaardig aantal of zelfs minder ombudsvragen of -klachten waren dan het jaar voordien. Corona-gerelateerde vragen waren er zo goed als niet meer.

Naast de uitsplitsing die hieronder gemaakt wordt, stelden de facultaire ombudspersonen net als de institutionele ombudspersoon 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 advocaat 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.

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 (in volgorde van meest aantal vermeldingen):

- Een aanvoelen van gebrekkige/onduidelijke of subjectieve feedback of moeilijkheden feedbackdatum. Studenten ervaren voornamelijk problemen met collectieve en dus (te) algemene feedback waarbij ze geen inzage krijgen in de verbeter sleutel en/of de eigen examenkopie. Hierdoor blijven ze op hun honger zitten over de correctheid van hun eigen examencijfer en hun eigen fouten. De feedbackdatum ligt in bepaalde gevallen ook na de indiendatum van 7 kalenderdagen voor de interne beroepen wat de studenten ertoe dwingt de interne beroepsprocedure bewarend op te starten om hun rechten te vrijwaren. Er waren in '22-'23 ook meer meldingen van een aanvoelen van subjectieve of denigrerende feedback door lesgevers.
- Inhoudelijke vragen of betwisting examencijfer(s). Studenten hebben vooral vragen rond een onduidelijke of als onbillijk ervaren eindscoreberekening. Er waren vooral twijfels of het examencijfer wel objectief tot stand was gekomen. Daarnaast waren er twijfels over cijfers bij peer-evaluaties en waren er opvallend meer vragen dan vorige jaren over de omzetting van Erasmuscijfers.
- Organisatie en verloop van de evaluaties: klachten over te late communicatie m.b.t. praktisch verloop examens waaronder onduidelijke communicatie over de effectieve duur van een examen door de verwarring inroostering in Time Edit en de effectieve examenduur (cf. supra), technische problemen tijdens een examen, 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 of voorbeeldvragen, te late bekendmaking (deel)cijfers. Nieuw waren de vragen over het gebruik van generatieve AI-systemen bij evaluaties.

- 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. Sinds 2022-2023 wordt structureel in het OER een extra mogelijkheid tot deelname aan een inhaalexamen voorzien voor die studenten die een schriftelijk examen, ander dan een inhaalexamen, hebben 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 dient de student voorrang te geven aan het opleidingsonderdeel uit het laagste modeltrajectjaar maar kan hij het andere examen afleggen op het voorziene inhaalmoment.

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 ziek melden 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.

- 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 vooral 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.
- Er waren minder klachten dan vorig jaar over het niet naleven van de studiefiches en de discrepantie tussen de studiefiche en de praktijk. Dat is een goede evolutie maar 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.

De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op:

- Een (al dan niet vermeend) gebrek aan begeleiding bij de bachelor-, master- of doctoraatsproeven waarbij studenten vooral een gebrek in begeleiding bij masterproeven ervaren. 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 opnieuw aangehaald.
- Klachten over het niet krijgen van de eerste, tweede of zelfs derde keuze bij masterproefonderwerpen of stageplaatsen.
- Klachten over te zware studiebelasting in verhouding tot het aantal studiepunten.
- Klachten over de kwaliteit van lesgeven, moeizame communicatie met de lesgever, de als niet-correct ervaren houding van de lesgever of assistenten tijdens lessen of practica waarbij dit jaar vooral melding werd gemaakt van demotiverende speeches met betrekking tot slaagcijfers.
- Er was ongenoegen over het niet meer ter beschikking stellen van lesopnames. De verplichting tot streamen/opnemen van lessen werd afgeschaft in 2022-2023 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 tijdens de pandemie met online lessen en lesopnames gestart zijn. 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 autonomie om lessen al dan niet op te nemen en ter beschikking te stellen rust bij de lesgever. De lesgever kan dus niet verplicht worden lesopnames ter beschikking te stellen (behoudens één uitzondering namelijk voor die zeer beperkte groep studenten die gedurende een lange periode onmogelijk on campus aanwezig kunnen zijn).
- 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.
- Ook dit jaar waren er studenten die grensoverschrijdend gedrag van een personeelslid naar een student toe hebben gemeld. Sinds januari 2019 kunnen studenten hiervoor terecht bij het trustpunt. De ombudspersonen verwijzen bij grensoverschrijdend gedrag ook systematisch door naar [trustpunt@ugent.be](mailto:trustpunt@ugent.be) waar het dossier verder opgevolgd wordt.
- Nieuw is de bemiddeling van de facultaire ombudspersonen bij studenten onderling. Het betrof groepswerken die niet vlot liepen en uitzonderlijk werd zelfs een incident tussen studenten buiten de academische muren gemeld. Dit laatste behoort an sich niet tot de taak van de facultaire ombudspersoon al blijft het goed te weten dat de studenten ergens terecht konden.

De facultaire PhD-ombudspersonen werden net als de institutionele ombudsdienst ook dit jaar regelmatig gecontacteerd met betrekking tot problemen bij en met doctoraatstudenten. Opnieuw 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.

Klachten over een te hoge onderwijsbelasting buiten de scope van het doctoraat kwamen ook vaak voor waarbij doctoraatstudenten vooral bezorgd waren (en zijn) dat de tijdige afwerking van het doctoraat in het gedrang komt.

Tot slot 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 Onderzoeksangelegenheden.

Tot slot fungeert de facultaire ombudspersoon vaak als aanspreekpunt voor volgende vragen of problemen:

- Informatie over de interne beroepsprocedure, vooral bij studenten die een verdere inschrijving aan de UGent werden geweigerd of die van plagiaat werden beschuldigd. Er waren in 2022-2023 opvallend meer vragen van studenten over de mogelijkheid om de bindende voorwaarden aan te vechten. Dit is ook merkbaar in 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.

## Conclusie en bedenkingen institutioneel ombudspersoon

Het aantal beroepen tegen het niet krijgen van een **vrijstelling** is dankzij intensieve sensibilisering door de institutionele ombudspersoon en de trajectbegeleiders (met o.a. [deze onderwijstip](#)) meer dan gehalveerd (van 29 naar 13 dossiers). Het blijft heel belangrijk om afgekeurde vrijstellingen inhoudelijk voldoende te motiveren en geen passe-partout antwoord te gebruiken. Vage afkeuringen of passe-partout antwoorden geven immers aanleiding tot interne beroepen. Sinds het huidige academiejaar 2023-2024 is het nieuwe online OASIS-systeem voor vrijstellingen in voege. Gehoopt wordt dat ook dit tot een stabilisering of vermindering van het aantal vrijstellingsberoepen zal leiden.

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). Het is ook belangrijk dat de feedback gegeven wordt door de verantwoordelijk lesgever zelf. Er blijkt immers vooral onduidelijkheid bij de feedback wanneer die gegeven wordt door assistenten omdat assistenten vaak 'verzachtende' feedback geven ("het is niet slecht maar...") waardoor de feedback positiever wordt ervaren en de studenten beginnen twijfelen aan hun niet-geslaagd cijfer. Nog in verband met feedback viel in 2022-2023 op dat studenten na collectieve feedback vaak nog met vragen blijven zitten over hun eigen prestatie. Niet elke lesgever is bereid om na een collectief feedbackmoment nog individuele feedback te voorzien. Gevraagd wordt om [individuele feedback](#) nog te voorzien voor die studenten die dit wensen.

De institutionele ombudsdienst dringt er tot slot opnieuw op aan om de feedbackdatum ten laatste bij de start van de examenperiode kenbaar te maken (cf. art. 60§1 OER) en de feedback te laten doorgaan binnen de zeven kalenderdagen na bekendmaking van de resultaten zodat studenten binnen de voorziene decretale vervaltermijn van zeven kalenderdagen desgevallend intern beroep kunnen indienen (of na feedback het beroep kunnen stopzetten). Voor de volledigheid meldt de ombudsdienst dat alle studenten, ook de geslaagde studenten, recht hebben op feedback.

Er waren ook in 2022-2023 vragen van studenten die op **onregelmatigheden** en dan vooral plagiaat werden betrappt 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, zeker met de intrede van generatieve AI-systemen, en dit nog meer in opleidingsonderdelen integreren is bijgevolg een aandachtspunt die vanuit de ombudsdienst en kwaliteitszorg mee wordt opgevolgd.

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 of tweemaal 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 zitting een feedbackmogelijkheid is tijdens het zomerreces.

In 2022-2023 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 en alhoewel 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 2022-2023 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. Dergelijke weigeringen moeten inhoudelijk gemotiveerd worden door de lesgever en geruggesteund zijn door de facultaire onderwijsdirecteur of de voorzitter van de opleidingscommissie. In 2022-2023 waren er klachten van studenten met het bijzonder statuut die de heel uitzonderlijke faciliteit hadden gekregen “Ter beschikking stellen van lesopnames voor persoonlijk gebruik conform de afspraken met het aanspreekpunt”. Deze faciliteit wordt heel uitzonderlijk toegestaan (in '22-'23 aan 1% van de circa 3300 studenten met een functiebeperking) indien een student in de onmogelijkheid verkeert om de lessen fysiek bij te wonen en kadert binnen de beleidsnota van de UGent “onderwijs in het academiejaar 2022-2023” waarin staat dat als lesgevers beslissen om geen lesopnames te voorzien “er tegemoet gekomen kan worden aan de noden van bepaalde studenten met een functiebeperking voor wie lesopnames het enige alternatief zijn om een les te kunnen inhalen gelet op hun beperking. Het Aanspreekpunt student en functiebeperking voert een grondige impactanalyse uit, op basis waarvan onderwijs- en examenfaciliteiten bepaald worden. Op die manier kan op individuele basis en in heel specifieke gevallen beslist worden dat ‘toegang krijgen tot lesopnames’ voor een specifieke student een



*redelijke aanpassing is. Studenten kunnen deze faciliteit enkel inzetten voor hoorcolleges, niet voor practica, oefensessies of lessen waar een hoge mate van interactie verwacht wordt, waardoor de faciliteit niet raakt aan het behalen van de eindcompetenties.”* In 2022-2023 bleken echter niet alle lesgevers bereid die faciliteit toe te staan. De institutionele ombudspersoon heeft in deze gevallen onderhandeld en de situatie met de lesgevers bekeken waarna de faciliteit alsnog werd toegekend. Studenten met een bijzonder statuut hebben in het proces ook zelf een belangrijke verantwoordelijkheid want zij dienen voor de vastgelegde deadlines de faciliteiten te koppelen aan de opleidingsonderdelen. Studenten die te laat koppelden, konden ook door de ombudspersonen niet meer (altijd) geholpen worden.

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 doctoraatsstudent onvoldoende vorderingen maakt, dan moet deze daar ook tijdig op worden gewezen en niet na afloop van bijvoorbeeld een vierjarige beurs. De doctoraatsstudenten 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 aanvoeld. 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. Ook hier wordt graag naar [onderwijstips](#) verwezen.

Positief is dat ook docenten vaker en vlugger de weg naar de institutionele ombudspersoon vinden wanneer ze concrete vragen hebben over onderwijs- en examenactiviteiten.

Ombudsklachten met een terugkerend karakter worden door de ombudsdienst aangegrepen om de **kwaliteitszorg** van het onderwijs te verbeteren: zo vraagt de ombudsdienst bij terugkerende vragen of problemen met betrekking tot een opleidingsonderdeel aan de betrokken CKO-dienst om het opleidingsonderdeel op te nemen in de eerstvolgende ronde van vakfeedback (de vroegere onderwijsbeoordelingen). Klachten worden ook (anoniem) opgenomen in het jaarlijks kwaliteitsoverleg met de faculteiten.

Zoals reeds aangegeven is de ombudspersoon, facultair of institutioneel, **geen advocaat van de student of de docent** 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.



Ombudspersonen kunnen in de meeste gevallen een dossier **positief en binnen een relatief korte periode van circa 4 werkdagen 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.

Tot slot wordt nog even gewezen op een good practice uit de faculteit Recht en Criminologie: deze faculteit werkt al enkele jaren met een generiek ombudsadres zodat ombudszaken duidelijk afgescheiden worden van andere (assistenten)taken, alle facultaire ombudspersonen op de hoogte zijn van de dossiers en communicatie en de communicatie van de afgelopen jaren ook wordt gearhiveerd zodat ook nieuwe ombudspersonen een volledig overzicht hebben. De ombudspersonen van de criminologie stellen zich ook jaarlijks tijdens een eerste les fysiek voor aan de eerste bachelorstudenten, wat ook drempelverlagend werkt.

De institutionele ombudspersoon wenst iedereen betrokken bij ombudszaken te bedanken voor hun medewerking en inzet het afgelopen jaar.

# Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie

# KLACHTENRAPPORTAGE AAN VLAAMSE OMBUDSDIENST

Beleidsdomein Kanselarij, Bestuur,  
Buitenlandse zaken en Justitie 2.02.2023

# 1 AGENTSCHAP VOOR OVERHEIDSPERSONEEL

## 1.1 SITUERING: GELAAGDE 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 onder andere 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 te 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 gemaïld 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 2023 waren er 18 ontvankelijke klachten en 3 niet ontvankelijke klachten. Dit verslag biedt een concreet overzicht van de klachten(beelden).

De klachtencoördinator werkt ernaar toe dat een klacht, zoals in het Bestuursdecreet staat, ten laatste binnen de 45 kalenderdagen een afhandeling krijgt binnen AgO zelf. Meestal is er binnen de week een antwoord.

## 1.2 OVERZICHT KLACHTENBEELDEN 2023

De klachten die de klachtencoördinator van AgO in 2023 behandelde worden hierna weergegeven.

### 1.2.1 PERSONEELSADMINISTRATIE, Vlimpers en aanverwante externe diensten

Wat het grootste dienstverleningspakket betreft, de personeelsdienst 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 2023: 76.312 cases) stuurt AgO de dag nadien een tevredenheidsbevraging uit. Daaruit kwamen 15.265 antwoorden, die goed waren voor een gemiddelde tevredenheid van 4,56 op 5 (een status quo ten aanzien van de 4,57 in 2022). Dat ligt een 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 lag in de eerste helft van 2023 (cijfers najaar nog niet beschikbaar) op 3,93 op 5. Dat is het hoogste cijfer dat sinds het begin van de metingen in 2017 werd gemeten.

Het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) voorziet ook kwaliteitscoaching voor de eigen dossierbehandelaars. Iedere week selecteren de teamleiders tien procent van alle afgesloten cases en wordt zo een steekproef gemaakt, soms algemeen, soms gefocust op specifieke onderwerpen die men wil aanpakken. Screenteams, waarin naast de teamleider ook een coördinerend dossierbehandelaar en een jurist aan de slag zijn, beoordelen deze cases op 21 kwaliteitscriteria. De resultaten van deze screenings worden per week geconsolideerd. De dossierbehandelaars krijgen hierover individuele, ontwikkelingsgerichte feedback en zo ook coaching in hun verdere ontwikkeling.

AgO zet tevens in op digitalisering en automatisering van de dienstverlening om de efficiëntie verder te verhogen.

In 2023 werkte AgO ook voort aan het uittekenen van processen om de dienstverlening te optimaliseren. In 2023 is ook opnieuw werk gemaakt van het opleveren van een ISAE3402-rapport dat weergeeft hoe AgO als dienstverleningsorganisatie de processen personeelsadministratie beheert.

In 2023 waren er binnen dit takenpakket nogal wat klachten rond de hospitalisatieverzekering die na een overheidsopdracht naar een nieuwe verzekeraar is overgegaan, waaronder 4 klachten bij de klachtencoördinator van AgO.

Concreet waren er bij de centrale klachtencoördinator 6 klachten m.b.t. dit globale takenpakket en ook nog 5 klachten m.b.t. externe diensten (hospitalisatieverzekering en cultuurcheques). De klachtencoördinator ontving in dit domein ook 2 niet ontvankelijke klachten die werden doorverwezen naar het betreffende agentschap.

Hierna een oplistijng:

#### ▪ **Klacht m.b.t. non-activiteit**

In dit dossier was er discussie rond de non-activiteit en onduidelijkheid of betrokkene al dan niet een bezoek aan de controlearts moest brengen. De werkgever MDK – DAB Vloot vroeg aan het Dienstencentrum Personeelsadministratie een strikte toepassing van de procedures wat tot een schulddossier leidde t.a.v. betrokkene. Betrokkene vroeg eerste bemiddeling via de Ombudsdienst maar liet dan gezien de financiële impact t.a.v. hemzelf weten dat het dossier verder zou worden opgepikt door zijn raadsman.

#### ▪ **Klacht n.a.v. sanctionering niet verlenging deeltijds werkregime**

De verzoekster, personeelslid bij Agentschap Opgroeien, werd op non-activiteit gezet omdat ze na een langere ziekteperiode haar deeltijds werkregime niet had verlengd voor januari 2023. Vanaf februari 2023 heeft ze dit zelf gemeld. De verzoekster stelt dat ze ter goeder trouw was en is op zoek naar een mogelijke rechtzetting.

Non-activiteit bleek de enige correcte manier om dit recht te zetten, conform het Arbeidsreglement. Het Arbeidsreglement voorziet dat daarnaast nog sancties genomen kunnen worden, maar dit is in dit geval niet toegepast.

#### ▪ **Klacht m.b.t. uitreiking van eretekens**

Een boswachter gaat met pensioen en zou graag als erkenning voor het harde werk nog voor zijn pensioen zijn eretekens, waaronder de nationale onderscheiding van Ridder in de Orde van Leopold II voor zijn lange loopbaan, kunnen ontvangen.

Het Agentschap Natuur en Bos waar betrokkene tewerkgesteld is, krijgt van het DCPA alle diploma's en eretekens. Het is verder aan het agentschap om een uitreiking te organiseren of deze per post op te sturen naar de rechthebbende personeelsleden. Begin 2024 zou dit in orde komen.

#### ▪ **Klacht over door Hulpkas geweigerde C4**

Betrokkene was tewerkgesteld bij Kind en Gezin, het huidige Opgroeien, en ontving in augustus bij haar ontslag een C4. Het DCPA vermeldde op de C4 als startdatum van tewerkstelling 13 februari 2023, de datum waarop voor betrokkene verlof medische bijstand begon. De Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen was niet akkoord met deze datum vermits betrokkene in 2008 reeds startte.

Het vergde enig overleg om tot de invulling te komen, dit wegens de complexiteit van de toepassing.

In de online toepassing ASR, moet de begindatum tewerkstelling meegeven worden, maar dit is niet de allereerste indiensttredingdatum. Dit is de uiterste begindatum met hetzelfde RSZ-kengetal en met hetzelfde arbeidsregime. Ook een periode loopbaanonderbreking wordt aanzien als een periode met een verschillend arbeidsregime. Betrokkene had een tijd voltijdse loopbaanonderbreking medische bijstand lopen tot en met 12 augustus 2023. Vandaar dat DCPA in de C4 als begindatum tewerkstelling 13 augustus 2023 had meegegeven (= afloop van voltijdse loopbaanonderbreking en wijziging arbeidsregime).

Er werd telefonisch contact opgenomen met het personeelslid. Betrokkene ontving naast haar C4 ook een tewerkstellingsattest om te staven dat ze bij Kind en Gezin (nu OGR) in dienst was sinds 2008.

De Hulpkas zou eventueel nog met Dienstencentrum Personeelsadministratie contact opnemen mocht dit niet voldoende zijn.

#### ▪ **Klacht over door Hulpkas geweigerde elektronische C4**

Betrokkene haar contract bij de Vlaamse Landmaatschappij (VLM) eindigde op 31 oktober 2023. Sinds bijna een maand is ze bezig met de personeelsdienst, RVA en HVW (Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen), voor het in orde brengen van de werkloosheidsuitkering. Er is meer bepaald discussie over een elektronische C4.

De HVW in haar gemeente weigerde een elektronische C4 te aanvaarden,

Betrokkene en de dossierbehandelaar bij het DCPA werden hierdoor meegetrokken in veel heen-en-weer gmail en gebel.

Het proces 'handel uitdiensttreding af' werd toegepast volgens de gangbare procedure in het DCPA. Sinds COVID worden door het DCPA steeds elektronische C4's afgeleverd. Op drie jaar tijd is het de eerste keer dat dit een probleem oplevert.

De voorbije drie jaar werd op het volgende gesteund: In september 2020 vernam het Juridisch Kenniscentrum van AgO van het RVA Hoofdbestuur Directie Werkloosheidsreglementering en Geschillen, dat de RVA ook los van COVID, de ondertekening van het document C4 met een gekwalificeerde elektronische handtekening zou aanvaarden. De RVA werkte op dat moment ook aan een verplichte elektronische aangifte van sociaal risico (ASR WECH scenario 1), die het papieren document C4 op middellange termijn zou vervangen.

Ondertussen bevestigde de RVA dat de werkwijze van het DCPA correct is en is het dossier afgehandeld door de HVW (en werd het elektronische C4 dus aanvaard).

#### ▪ **Klacht van gedetacheerd personeelslid AgO**

Een gedetacheerd personeelslid van AgO klaagt dat de berekening van de toepasselijke schaalanciënniteit niet correct gebeurde. Ze kan ook het formulier 'Aanvraag van verlof voor opdracht van algemeen belang' in Vlimpers niet terugvinden.

Er blijkt inderdaad een fout in de berekening van de schaalanciënniteit. Dit is een manuele actie op de personeelsdienst. De nodige herberekeningen zullen worden uitgevoerd door het Dienstencentrum Personeelsadministratie. Die zal dit met terugwerkende kracht aanpassen en koppelt hierover terug aan HR en aan betrokkene.

De documenten van het elektronisch dossier m.b.t. de detachering zitten wel degelijk in Vlimpers en zijn daar raadpleegbaar.

#### **Klachten m.b.t. externe dienstverleningen**

##### ▪ **Klachten n.a.v. de nieuwe Hospitalisatieverzekering**

***De klachtencoördinator van AgO ontving 4 klachten van gepensioneerden en/of weduwen en weduwnaars van voormalige personeelsleden over de communicatie n.a.v. het overstappen op de nieuwe verzekeraar***

Er bereikten een viertal klachten de klantencoördinator van AgO, allemaal uit de specifieke groep van gepensioneerden of weduwen/weduwnaars.

Betrokkenen kregen in juni een brief van de vorige hospitalisatieverzekeraar met de melding dat het contract tussen de toenmalige hospitalisatieverzekeraar en de Vlaamse overheid op 31 maart 2023 is afgelopen en een andere verzekeraar deze verzekering overneemt. Ze kunnen het niet begrijpen dat ze hierover van de voormalige werkgever en de nieuwe verzekeraar geen communicatie ontvingen. Sommigen wilden ook graag een papieren versie van de polis.

De groep werd als laatste verwittigd van deze overgang omdat de vorige verzekeraar omwille van de privacywetgeving deze lijst van aangeslotenen niet wilde overmaken aan de nieuwe verzekeraar. De  
**Vlaams Bemiddelingsboek 2023 p.927**

Vlaamse overheid als werkgever heeft eveneens geen zicht op deze groep die bij de hospitalisatieverzekeraar was aangesloten. Uiteindelijk heeft de vorige verzekeraar op uitdrukkelijk verzoek van het Dienstencentrum Personeelsadministratie eind juni een brief verstuurd om deze groep te verwittigen dat de verzekering bij hen stopte op 1 april 2023 en dat ze zich voor verdere informatie tot de Vlaamse overheid moesten wenden. Er werd dan verder in communicatie voorzien zodat betrokkenen alsnog konden aansluiten. Er is voor deze groep uiteraard dekking voorzien voor alle gemaakte kosten in de periode tussen 1 april 2023 en 30 september 2023 als zij aansluiten. Papieren versie van de polis werd op vraag overgemaakt.

### ***Diverse klachten m.b.t. de hospitalisatieverzekering via andere kanalen***

Via de vakbonden werden klachten opgepikt dat in de communicatie vanuit de nieuwe verzekeraar het onduidelijk zou geweest zijn dat men gezinsleden zelf opnieuw moest aansluiten, ook al waren die bij de vorige verzekeraar reeds aangesloten. Dit werd nadien met extra communicatie vanuit de Vlaamse overheid en de vakbonden nog eens extra verduidelijkt.

Bij het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) kwamen er verder ook klachten binnen over de wachttijden bij de nieuwe verzekeraar om dossiers te behandelen.

Vanuit de overheid werden met de nieuwe verzekeraar verder goede afspraken gemaakt:

- De nieuwe verzekeraar neemt maatregelen om een aantal onduidelijkheden op hun website weg te werken;
- Hun team “publiek” is ondertussen apart van “private” georganiseerd om beter met de Vlaamse overheid om te kunnen gaan als publieke werkgever;
- Het team wordt uitgebreid om de achterstand weg te werken.
- Momenteel vindt er nog een maandelijkse opvolgvergadering plaats tussen DCPA en de verzekeraar.

### **▪ Klacht omtrent het verlopen van de sport- en cultuurcheques**

Een personeelslid van de VDAB verloor de geldigheidstermijn van de cultuurcheque uit het oog. Ze had recht op een cultuur- en sportcheque ter waarde van 30 euro. De cheques waren op 30 september 2023 vervallen, ze waren 7 maanden geldig.

Betrokkene mailde al naar de personeelsdienst en naar de leverancier van maaltijdcheques Edenred maar vond de antwoorden niet klantvriendelijk, te kort en nietszeggend. Verzoekster wil ook graag weten wat er gebeurt met de verstreken cheques.

Zowel door Edenred als door het Agentschap Overheidspersoneel werden herhaaldelijk communicaties gedaan om personeelsleden in te lichten over het recht hebben op het Ticket Sport & Culture en de vervaldatum ervan.

Het niet opgebruikte bedrag van de cheques bleek zeer laag, tot nul percent met cijfers achter de komma.

Het verantwoordelijke team bij AgO nam contact op met Edenred. Daar geeft men aan dat de communicatie t.a.v. betrokkene beter had kunnen zijn:

“- Er had meegegeven kunnen worden dat de geldigheidsdatum steeds zichtbaar is op de MyEdenred-account en dat deze ook steeds in verschillende mails vermeld was.



- Daarnaast had er ook een woordje uitleg gegeven kunnen worden over het reactiveren van cheques, daar voor Maaltijd-, Eco- en Consumptiecheques bij wet er wel een verlenging mogelijk is, maar niet voor de Ticket Sport & Culture en Ticket Compliments (zoals opgenomen in het Koninklijk Besluit hieromtrent).

- Edenred sponsort met verstreken cheques goede doelen zoals in het verleden reeds zijn geweest, Restos du Coeur, Make-a-wish, steun aan onze handelaars tijdens de Coronaperiode, Artsen zonder Grenzen. Momenteel loopt er trouwens de actie Edenraid, waaraan alle medewerkers van Edenred aan de hand van sportieve prestaties (wandelen, fietsen, lopen, ...) punten kunnen behandelen om zo een einddoel te behalen en waarbij Edenred dan een bedrag doneert aan Artsen zonder Grenzen. Het is echter niet zo dat het volledig bedrag van de vervallen cheques aan goede doelen geschonken worden; daarnaast worden er ook investeringen gedaan zodat het voor onze gebruikers nog gemakkelijker wordt om hun cheques te gebruiken. Voorbeelden hiervan zijn de tools e-shop en Edenred Fit, verschillende communicaties, het uitbreiden van het aanvaardingsnetwerk, ...”

### **Voor AgO niet ontvankelijke klachten**

Er kwamen bij de klachtencoördinator ook 2 niet ontvankelijke klachten m.b.t. personeelsbeheer, die naar het betreffende agentschap werden doorgestuurd:

- Vanuit de Ombudsdienst Pensioenen kwam er een klacht over het feit dat betrokkene geen raming kon krijgen over haar rechten op een pensioen. AgO beschikte evenwel niet over de nodige informatie om die vragen van de pensioendienst te beantwoorden, maar wel de werkgever.

-Een klacht van een ontslagen personeelslid in discussie met de werkgever over het al dan niet inleveren van een koptelefoon na het ontslag en de werkgever die de kosten voor vervanging van het toestel aanrekende.

### 1.2.2 REKRUTERING EN SELECTIE

Er waren in 2023 13.977 sollicitaties (ter vergelijking: 17.538 in 2022) bij het Selectiecentrum van AgO dat instaat voor rekrutering en selectie in de Vlaamse overheid. Er zijn 5.184 kandidaten geschikt bevonden na eindselectie (ter vergelijking: 5.719 in 2022) en in totaal zijn 2.264 vacatures ingevuld (ter vergelijking: 2.150 in 2022).

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 selectieverantwoordelijken krijgen van hun leidinggevendenden 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 bevaart 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 2023 een

respons op deze online enquête van 1.100 kandidaten, 81% 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 2023 m.b.t. rekrutering en selectie 4 klachten.

- **Klacht over bevorderingsprocedure voor hoofdeskundige**

Betrokkene nam deel aan een bevorderingsprocedure bij het departement Landbouw en Visserij. Ze werd na de selectieprocedure, waarin ze geschikt voor de functie werd verklaard, opgenomen in de werfreserve. Er waren echter meerdere geschikte kandidaten en slechts 1 vacante positie die uiteindelijk werd aangeboden aan een andere kandidaat die op basis van de resultaten beter paste in de functie dan betrokkene.

Betrokkene heeft na de beslissing uitgebreide feedback gekregen van de selectieverantwoordelijke. Op 16 maart 2023 heeft ze vervolgens contact opgenomen met de directeur van het Selectiecentrum die ze vroeg om de beoordeling aan te passen. De volledige procedure is nagekeken en op 29 maart 2023 kreeg betrokkene het antwoord dat deze procedure volledig conform de regelgeving is verlopen en dat er dus geen reden is om de beoordeling aan te passen. Er is betrokkene ook op het hart gedrukt dat deze beoordeling gebonden is aan deze procedure en dat die dus niet zal opduiken bij eventuele andere procedures waar betrokkene aan deelneemt in de toekomst.

Op 6 april 2023 heeft de betrokkene klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst met de vraag om de motivering in het besluit aan te passen. Op 21 april 2024 werd de centrale klachtencoördinator van AgO gecontacteerd door de Vlaamse Ombudsdienst met de vraag of het dossier definitief verwijderd kan worden en of hierover een gesprek kon gevoerd worden met iemand van het Selectiecentrum. Op 25 april 2023 heeft dit gesprek tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de directeur van het Selectiecentrum plaatsgevonden. Vanuit AgO hebben wij het gehad over de stappen die in dit dossier al werden genomen (zoals hierboven weergegeven) en ook toelichting gegeven over de eventuele verwijdering van het dossier. Dit laatste is in het kader van de AVG-wetgeving zeker mogelijk indien we hiertoe de vraag krijgen van de betrokkene.

Na dit telefoongesprek kregen wij noch van de betrokkene, noch van de Vlaamse Ombudsdienst verdere verzoeken en hebben wij uiteindelijk deze klacht als afgerond gecatalogeerd.

- **Klacht over professionaliteit van assessment center**

Betrokkene werd in het kader van haar sollicitatie voor de functie van Inspecteur-Supervisor bij het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (DWVG) niet weerhouden na een assessment center. Ze kan zich niet vinden in het rapport en stelt zich vragen over de kwaliteitsvolle uitvoering van het assessment center.

Aangezien AgO verantwoordelijke selector is voor deze procedure, vraagt DWVG om de klacht te behandelen.

Het assessment center werd afgenomen door een extern bureau. In dit specifieke geval werd het afgenomen door een senior consultant met meer dan 10 jaar ervaring in het afnemen van assessments voor verschillende functies op verschillende niveaus binnen en buiten de Vlaamse overheid. Hij werd bijgestaan door een co-assessor met minder ervaring, maar die zeker ook de nodige opleiding heeft

genoten om kwalitatieve assessment centers te begeleiden. De cv's van beide consultants werden beoordeeld bij het gunnen van deze raamovereenkomst en werden als kwalitatief geacht voor het opnemen van dit soort opdrachten.

Betrokkene stelt ook dat bepaalde competenties niet bevroegd zouden zijn tijdens het competentiegericht interview. De assessor in kwestie stelt bepaalde vragen en volgt daarbij de STARR-methodiek. Hij kondigt echter niet steeds aan welke competentie hij al dan niet aan het bevroegen is. Aangezien het Selectiecentrum staat voor een kwalitatieve selectieprocedure wordt aan een externe partner gevraagd dat iedere competentie op minimaal 2 verschillende manieren getest of bevroegd wordt. Dit was bij dit assessment ook het geval.

Betrokkene refereert ook naar een eerder afgenomen assessment. Ondanks het principe van niet nodeloos hertesten, dat 7 jaar geldig is, is de validiteit van een assessment eigenlijk veel korter. Een assessment dat minder lang geleden werd afgenomen kan volledig andere resultaten hebben. Het feit dat enkele van de aangehaalde competenties niet voorkomen in het competentieboek van de Vlaamse overheid, tonen bovendien aan dat een één op één vergelijking tussen beide assessments en resultaten niet mogelijk is.

- **Klacht n.a.v. telefonisch gemaakte afspraak voor jurygesprek**

Betrokkene werd op 19 september 2023 uitgenodigd voor het jurygesprek voor de functie van inspecteur bij de Vlaamse Landmaatschappij (VLM). Deze datum was ook vermeld in het selectiereglement. Hij kon niet aanwezig zijn, maar miste daarna ook een telefonisch gemaakte afspraak voor een andere datum.

De klachtcoördinator van de VLM vraagt aan de klachtcoördinator van AgO om dit te behandelen.

Het Selectiecentrum geeft aan dat betrokkene initieel werd uitgenodigd voor het jurygesprek voor de functie van inspecteur op 19 september 2023. Deze datum was vermeld in het selectiereglement. Omdat hij niet aanwezig kon zijn heeft de jury zich flexibel opgesteld en een alternatief moment voorgesteld, namelijk op 9 oktober 2023. Deze afspraak werd telefonisch gemaakt. Volgens het Selectiecentrum heeft betrokkene in het telefoongesprek zijn aanwezigheid bevestigd en op de voorgestelde datum het tijdslot voor het jurygesprek kunnen kiezen. Er werd hier geen extra mail meer voor gestuurd. Betrokkene geeft dan weer als verklaring voor zijn afwezigheid dat de telefonische afspraak niet werd bevestigd.

Het jurygesprek stond op maandag 9 oktober 2023 effectief ingepland, maar betrokkene was niet aanwezig. Omdat de procedure al behoorlijk wat vertraging had opgelopen heeft de jury besloten om geen verder jurygesprek meer aan te bieden.

Er lijkt sprake van een misverstand bij het maken van de afspraak.

Het Selectiecentrum neemt deze ervaring mee om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen en voortaan een bevestigingsmail te sturen.

- **Klacht voorselectie Diplomatiek Vertegenwoordiger van Vlaanderen**

Betrokkene dient klacht in m.b.t. de tests voor de voorselectie van Diplomatiek Vertegenwoordiger van Vlaanderen en de manier waarop de selectieverantwoordelijke hierover communiceert en handelt. Bovendien wil hij hierbij, behorende tot de statutaire werfreserve van de Vlaamse overheid op niveau A, claimen dat hij niet nodeloos gehertest wordt en een vrijstelling krijgt voor de voorselectie.

Hij heeft er problemen mee dat hij in de voorselectie, in een voor hem drukke werkperiode, gevraagd wordt om een aantal tests af te leggen, waarvoor een week de tijd wordt gegeven.

Gezien de procedure nog liep, heeft de klachtencoördinator alvast ook met hoogdringendheid de klacht bekeken om een spoedig antwoord te kunnen bezorgen.

Er werd informatie opgevraagd m.b.t. het Selectiereglement voor deze procedure.

Daarin staat dit beschreven: Voorselectie 1 op basis van computergestuurde testen

In deze selectiefase wordt op basis van PC-testen een psychometrische screening gedaan. Deze voorselectie is eliminerend. Om door te gaan naar de volgende stap in de voorselectie (voorselectie 2), moet u behoren tot de 60 hoogst scorende kandidaten.

Als een van de 60 hoogst scorende kandidaten zijn of haar kandidatuur intrekt tijdens deze voorselectie, kan de volgende best scorende kandidaat alsnog uitgenodigd worden om deel te nemen.

De screening is in de week van 11 december 2023.

Wat betreft de vraag naar niet nodeloos hertesten wordt meegegeven dat dit geen recht is van de kandidaat. Dit is een mogelijkheid, maar de beslissing hierrond ligt bij de selector. In deze situatie oordeelt de selector dat de test niet als gelijkwaardig wordt ingeschat omdat het hier over een andere test gaat en omdat de functie zich situeert in rang A2 en niet in rang A1 waarvoor betrokkene soortgelijke testen in het verleden heeft afgelegd.

### 1.2.3 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. Deze ontving 2 klachten:

#### ▪ Klacht omtrent uitbetaling na overlijden

De partner van betrokkene is onverwachts overleden. Hij deed een aanvraag om haar opgebouwde tweede pensioenpijler te laten uitbetalen door het Vlaams pensioenfonds. Daar kreeg hij een negatief antwoord, omdat hij als feitelijk samenwonende niet als begunstigde stond aangegeven. Uit de vraagstelling bleek dat overledene ook nog een zoon had, die als erfgenaam wel aanspraak kon maken op het opgebouwde kapitaal.

Het Vlaams Pensioenfonds optimaliseerde n.a.v. de klacht de communicatie m.b.t. het begrip partner, in de betekenis van gehuwde of wettelijk samenwonende, en het belang van het aanduiden door een (alleenstaande of feitelijk samenwonende) aangeslotene van een begunstigde, zodat nabestaanden

zonder veel problemen het door de overleden aangeslotene opgebouwde pensioenkapitaal kunnen ontvangen.

▪ **Klacht over het negatief rendement op het aanvullend gespaarde pensioenkapitaal**

Betrokkene was kort contractueel werknemer bij de Vlaamse overheid en hij ontving een brief van het Vlaams Pensioenfonds met informatie over zijn aanvullend gespaarde pensioenkapitaal. Hij klaagt dat de opbrengst in 2022 niet positief is en hij wil graag nu uitbetaald worden.

De negatieve opbrengst 2022, die verklaart waarom zijn pensioenreserve van 269,59 euro op 1 januari 2022 gedaald is naar 228,11 euro op 1 januari 2023, is toe te schrijven aan één van de slechtste beursjaren in de afgelopen 15 jaren met een netto rendementsverlies voor de aangeslotenen van 15,3871% in 2022.

Er wordt betrokkene aangegeven dat het uitbetalen van het bedrag momenteel niet mogelijk is. Dit gebeurt volgens het toepasselijke pensioenreglement en de Wet Aanvullende Pensioenen pas bij de pensionering.

Ingeval van uitdiensttreding heeft de aangeslotene de keuze tussen de volgende mogelijkheden:

- ofwel de opgebouwde reserves in het Vlaams Pensioenfonds laten tot uiterlijk de pensionering;
- ofwel de overdracht van de opgebouwde reserves naar de pensioeninstelling van de nieuwe werkgever;
- ofwel de overdracht van de opgebouwde reserves naar een pensioeninstelling die de totale winst onder de aangeslotenen in verhouding tot hun reserves verdeelt en de kosten beperkt.

Als het bedrag blijft staan wordt aan de pensioenreserve verder een jaarlijks rendement toegekend waarvan de hoogte afhankelijk is van de situatie op de financiële markten.

Het pensioenoverzicht bevat een simulatie van de verwachte prestatie of het verwachte pensioenkapitaal op de wettelijke pensioenleeftijd op basis van een gemiddeld geschat toekomstig jaarrendement tussen 1,75% en 2,75%.

#### 1.2.4 vzw Sociale DIENST

De vzw Sociale Dienst, organisatorisch aangehecht aan het Agentschap Overheidspersoneel, heeft als doel het welzijn te bevorderen van actieve en gepensioneerde personeelsleden binnen de diensten van de Vlaamse overheid en hun gezinsleden. Dit omvat individuele hulpverlening, sociale dienstverlening en allerlei sociale voordelen.

In 2023 ontving de vzw Sociale Dienst een klacht over de vakantieopvang voor de kinderen tussen 3 en 13 jaar van de Vlaamse ambtenaren, waarvoor een externe partner is ingeschakeld:

▪ **Klacht m.b.t. de vakantieopvang**

Een moeder die haar twee kleine kinderen voor het eerst naar de opvang stuurde, was ontevreden na de eerste dag. De jongste van 4 jaar vond het moeilijk om in een andere leeftijdsgroep terecht te komen dan haar zus. De oudste zus vond het echter fijner om de dag met haar leeftijdsgenoten door te brengen. Hierdoor was de jongste zus verdrietig en heeft ze meermaals gehuild. Op haar verdrietige situatie werd naar het aanvoelen van de moeder niet correct gereageerd door de monitoren. De hoofdleiding van de externe partner voerde een onderzoek uit. De klacht werd door de externe partner

besproken met de monitorenploeg ter plaatse. Belangrijk is dat t.a.v. elk kind en op elk moment van de dag een respectvolle houding getoond wordt, ongeacht welke emotie het kind toont. Uit het onderzoek was de overtuiging ook dat dit die dag het geval was geweest. De dag(en) die de kinderen verder niet meer aanwezig zouden zijn op de vakantieopvang, konden door betrokken moeder kosteloos geannuleerd worden.

Een maatschappelijk assistent van de vzw Sociale Dienst voerde nadien nog een onaangekondigde controle ook uit op de opvanglocatie. Hierbij werden geen negatieve ervaringen of bedenkingen genoteerd.

#### **Voor AgO niet ontvankelijke klacht**

Er kwam bij de klachtencoördinator van AgO ook een niet ontvankelijke klacht binnen:

Via het Vlaams Mensenrechteninstituut was er een melding dat iemand met een handicap een redelijke aanpassing wilde om te kunnen deelnemen aan de Seniorendagen van de Sociale Dienst voor de gepensioneerden uit de Vlaamse ambtenarij. De Sociale Dienst kon niet tegemoet komen aan de vraag. De klacht was niet ontvankelijk en kon niet behandeld worden aangezien er geen naam van de klager bekend was, noch verder detail.

## 2 HET FACILITAIR BEDRIJF

### 2.1 SAMENVATTING

Het Facilitair Bedrijf heeft in 2023 solide vooruitgang geboekt in het creëren van een inspirerende en duurzame werkomgeving voor de Vlaamse overheid. De focus op klanttevredenheid blijft centraal staan, met een bijzondere nadruk op het proactief aanpakken van klachten en het streven naar continue verbetering. Dit blijkt ook duidelijk uit de klachtenregistratie, want in 2023 werden 62.005 werkbonden ontvangen, waarvan slechts 167 werden geregistreerd als klacht (0,26%). Dit markeert een significante verbetering ten opzichte van 2022 (0,40% klachten op werkbonden).

De aard van de klachten is in 2023 diverser geworden t.o.v. voorgaande jaren. Opvallend is de opmerkelijke afname van het aantal klachten over Binnenklimaat sinds de uitrol van een nieuwe temperatuurstrategie in de kantoorgebouwen die een evenwicht tussen comfort en CO<sub>2</sub>-uitstoot nastreeft. Ook het aantal klachten over 'Schoonmaak en Catering op de werkvloer' is significant lager in vergelijking met 2022.

De doorlooptijd van de klachten vertoont hetzelfde beeld als in 2022, nl. 97% van de klachten zijn opgelost binnen de termijn van 45 werkdagen. Het percentage klachten dat binnen de 2 werkdagen opgelost is, is wel licht teruggelopen van 70 naar 62% in 2023.

Wat betreft de opvolging van leveringsproblemen met leveranciers is het aantal geregistreerde leveringsproblemen in 2023 (593) is aanzienlijk lager dan in 2022 (785), wat wijst op verbeteringen in het end-to-end leveringsproces.

Het hoge aantal klachten van de eigen entiteit toont aan dat medewerkers bekend zijn met de meldingstools en actief bijdragen aan kwaliteitsbewuste klachtenrapportage.

### 2.2 WERKING

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 klanttevredenheid. 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.

## 2.3 AANTAL KLACHTEN 2023

In 2023 ontving het Facilitair Bedrijf 62 005 werkbonnen. Een werkbond is een vraag tot actie die uitgevoerd dient te worden door een medewerker van Het Facilitair Bedrijf. Deze digitale werkbond bevat de nodige informatie om de melding gemaakt door de klant goed op te lossen. Daarvan zijn er 167 geregistreerd als klacht.

Jaar	Aantal werkbonden	Aantal klachten	Percentage klachten
2023	62 005	167	0,26%
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%

Het klachtenpercentage blijft op een laag niveau: slechts 2,6 werkbonden op de 1000 leiden tot of zijn een klacht.

Het aantal werkbonden voor 2023 is nagenoeg gelijk aan dat van 2022, maar het aantal klachten is sterk teruggelopen.



## 2.4 AARD EN AANPAK KLACHTEN 2023

Het Facilitair Bedrijf ontving in 2023 van haar klanten 167 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	62	37%
Schoonmaak	25	15%
Catering op de werkvloer	16	10%
Onderhoud	9	5%
Persoonlijke beschermingsmiddelen en bedrijfskledij	6	4%
Dranken op de werkplek	5	3%
Sanitair	4	2%
Vergaderzalen en auditoria	4	2%
FMIS (Facility Management Informatie Systeem)	3	2%
Mobiliteitsoplossingen	3	2%

Net als in 2022 ontvingen we in 2023 de meeste klachten over Binnenklimaat, Schoonmaak en Catering op de werkvloer. Opvallend is dat het aantal klachten voor Binnenklimaat en catering op de werkvloer sterk teruggelopen is t.o.v. 2022 (respectievelijk 100 en 24 klachten). Ook ivm. Vergaderzalen en auditoria zijn er veel minder klachten geregistreerd (19 klachten in 200, 4 in 2023)

Meer dan één derde van de klachten, namelijk 37%, gaat over het binnenklimaat. Het merendeel van deze meldingen zijn klachten over 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, deze maatregelen waren nog van kracht tijdens de eerste maanden van 2023. Meer dan de helft van de klachten met aard binnenklimaat zijn dan ook geregistreerd tijdens de eerste 3 maanden van 2023. In het voorjaar van 2023 heeft Het Facilitair Bedrijf gekozen voor een nieuwe temperatuurstrategie die het midden houdt tussen comfort en CO2-besparing waardoor het aantal klachten nadien sterk afgenomen is.

De klachten over **binnenklimaat** werden als volgt behandeld: na registratie in Facilipunt ontvangt de klant in principe binnen het uur een bevestiging van registratie. Het gebouwteam 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, archief ruimtes, 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.

10% van de klachten gaat over catering op de werkvloer, het gaat dan onder andere over leveringen die afwijken van de bestelling, het aanbod dat niet uitgebreid genoeg wordt bevonden (men wilt liever meer vegetarische of veganistische gerechten, men vindt dat er teveel frietjes aangeboden wordt, ...),

de smaak van een gerecht dat tegenvalt, een wijziging in het aanbod waarmee de klant niet tevreden is. Voor al deze klachten wordt er zo snel mogelijk een oplossing gezocht door het team Facilipunt of het lokale cateringteam. We proberen als indien mogelijk op het moment zelf een oplossing te bieden en soms wordt ook een compensatie geboden.

## 2.5 VERDELING KLACHTEN 2023 PER GEBOUW

In onderstaande tabel bekijken we de klachten per groot gebouw. We ontvingen dit jaar 27 meldingen die niet gebouwgebonden zijn.

Opvallend is dat bij alle gebouwen behalve het Herman Teirlinckgebouw, de grootste groep klachten over het binnenklimaat ging. De overige klachten waren telkens heel divers.

We zien in volgende gebouwen dat er de meeste klachten waren over binnenklimaat: Ellips, Conscience en VAC Gent. Meestal gaan de klachten om de temperatuur maar soms ook over de ventilatie die te weinig zou zijn of storend geluid. Elke klacht wordt verder onderzocht door het bouwteam in samenwerking met hun onderhoudsleverancier.

Opvallend t.o.v. 2022 is de sterke daling van het aantal klachten in het Arenberggebouw, te wijten aan een grootschalig defect aan de klimaatsystemen in 2022 wat toen resulteerde in 42 klachten. Ook in VAC Gent is het aantal klachten sterk teruggelopen van 35 in 2022 tot 16 in 2023 dankzij de nieuwe temperatuurstrategie die in 2023 gehanteerd is.

Klachten per gebouw (aantal):

Gebouw	2023	%
Brussel Herman Teirlinck	24	14
Schaarbeek Ellips	24	14
Brussel Hendrik Conscience	17	10
VAC Gent – Virginie Loveling	16	10
Brussel Graaf de Ferraris	13	8
VAC Leuven - Dirk Bouts	12	7
VAC Antwerpen - Anna Bijnsgebouw	7	4
Brussel Arenberg	6	4
VAC Brugge - Jacob Van Maerlantgebouw	6	4
VAC Hasselt - Van Veldekegebouw	5	3
<i>Andere gebouwen</i>	<i>10</i>	<i>6</i>
<i>Klachten zonder opgegeven locatie</i>	<i>27</i>	<i>16</i>

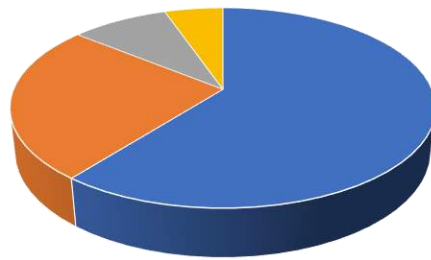
## 2.6 DOORLOOPTIJD KLACHTEN

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. In 62% van de gevallen ligt deze termijn binnen de twee dagen, 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 kan bv bij een infrastructuurprobleem zoals slecht werkende klimaatsystemen een interventie van een derde partij nodig zijn waardoor de doorlooptijd al snel kan oplopen. Dit verklaart dan ook waarom een 1/3 van de klachten een langere doorlooptijd hebben dan 2 dagen.

Verdeling klachten volgens doorlooptijd (tijd tussen openen en afsluiten werkbou) in 2023

## Doorlooptijd klachten 2023



■ 0-2 dagen ■ 3-14 dagen ■ 15-45 dagen ■ > 45 dagen

0-2 werkdagen	3-14 werkdagen	15-45 werkdagen	> 45 werkdagen
103	43	15	6
62%	26%	9%	3%

Klachten die langer dan 45 dagen openstaan zijn een kleine minderheid (6 stuks). Het gaat voor 2023 vaak om klachten i.v.m. het binnenklimaat, voor deze klachten zullen we dus verder onderzoeken waarom deze zo lang hebben opengestaan, stonden deze nog open door een vergetelheid of omdat er nog verder actie moest ondernomen worden. Met die feedback kunnen we verder aan de slag, zo kunnen we onderzoeken of we meer moeten inzetten om hulp te verschaffen bij het opvolgen van klachten.

Onderstaand staan ter info de resultaten uit 2022 waaruit blijkt dat de doorlooptijden in 2023 globaal in dezelfde grootte-orde liggen; 97% van de klachten worden binnen de 45 werkdagen opgelost, en +- 90% binnen de 14 werkdagen.

0-2 dagen	3-15 dagen	16-45 dagen	> 45 dagen
182	52	17	9
70%	20%	7%	3%

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.

## 2.7 WEERGAVE KLACHTEN 2023 PER KLANT

Om de klantentevredenheid te kunnen monitoren is het ook interessant de klanten te rangschikken volgens het aantal klachten.

Klant	Aantal klachten
Agentschap Facilitair Bedrijf	26
Departement Omgeving	14
Departement Landbouw en Visserij	12
Agentschap voor Onderwijsdiensten	11
Agentschap voor Natuur en Bos	10
Departement Cultuur, Jeugd en Media	9
Vlaamse Landmaatschappij	9
Agentschap Overheidspersoneel	8
Departement Mobiliteit en Openbare Werken	7
Agentschap Wegen en Verkeer	6
Vlaamse Belastingdienst	6
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding	6
Agentschap Justitie en Handhaving	5

Departement Zorg	4
Opgroeien	4
Agentschap Integratie en Inburgering	3
Agentschap Zorg en Gezondheid	3
Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken	3
Dienst van de Bestuursrechtscollleges	3
Onroerend Erfgoed	3
Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studieto	2
Departement Onderwijs en Vorming	2
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap	2
Wonen in Vlaanderen	2
Agentschap Digitaal Vlaanderen	1
Agentschap Innoveren en Ondernemen	1
Departement Werk en Sociale Economie	1
De Vlaamse Waterweg	1
Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek	1
Onderwijsinspectie	1
Opgroeien Regie	1
Sport Vlaanderen	1
Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbe	1
Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing	1
Vlaams Energie- en Klimaatagentschap	1
Vlaams Parlement	1

De meeste klachten hebben we ontvangen van onze eigen entiteit. 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. Wat opvalt is dat er heel wat klachten zijn met de aard 'Persoonlijke beschermingsmiddelen en bedrijfskledij', als we deze klachten verder bekijken zien we dat alle klachten over de wasserij gaan, er werd dan ook meermaals contact opgenomen met deze leverancier.

Als we dan verder kijken naar de andere klanten valt op dat opnieuw het grootste aantal klachten over het binnenklimaat gaat, de andere aarden springen er niet opvallend uit.

## 2.8 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 werkbonden behandeld per aankooptype
Documentatie	48	11 %
Kledij	181	10 %
Bureelbenodigdheden	172	9 %
Machines, Meubilair en ad hoc bestellingen	130	7 %
Multifunctionele printers	2	2 %
It-eindgebruikers	51	2 %
Mobiele telefonie	9	0,3 %
TOTAAL	593	

---

In 2023 gaat het om 593 issues, een stuk minder dan 785 issues in 2022. Dit is eerder een indicator rond kwaliteitsopvolging dan rond klacht en maakt deel uit van de end-to-end dienstverlening van het Facilitair Bedrijf.

Het grootste aandeel leveringsproblemen (11%) heeft betrekking op het thema Documentatie. Dit is terug te brengen op de raamovereenkomst met Standaard Boekhandel waarbij blijkt dat de vooropgestelde leveringstermijnen door Standaard Boekhandel niet altijd realistisch blijken te zijn of artikelen op de website voorradig zijn maar in realiteit niet.

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 met hun voorraden waardoor ze werken met deelleveringen, met hen wordt bekeken hoe dit beter gecommuniceerd kan worden. Achterliggend zijn ook enkele raamcontracten rond kledij vernieuwd, met deze leveranciers moeten de leveringsafspraken verduidelijkt worden.

Dat de bureelbenodigdheden opnieuw hoog scoort is te wijten aan het feit dat de hoofdleverancier 'Staples' failliet ging in 2023 en een doorstart kende onder een nieuwe eigenaar, Deze periode ging gepaard met periodieke onbeschikbaarheid van bepaalde artikelen, onvolledige leveringen etc.. Het Facilitair Bedrijf heeft hierover gecommuniceerd met de afnemers van dit contract en hen bijgestaan waar nodig om alternatieven aan te beelden.. Intussen kent het raamcontract een doorstart onder de nieuwe eigenaar en is de situatie grotendeels gestabiliseerd.

### 3 AUDIT VLAANDEREN

Audit Vlaanderen heeft een nihil-aangifte voor klachten in 2023.

### 4 DEPARTEMENT KANSELARIJ EN BUITENLANDSE ZAKEN

Het Departement Kanselarij en Buitenlandse zaken registreerde in 2023 nul klachten.

## 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](mailto: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 dienen de klachten of andere uitingen van ongenoegen over de werking van ABB die zij ontvangen, aan de klachtendienst te melden en te laten weten wat zij hiermee hebben gedaan of van plan zijn te doen.

### 5.1 OVERZICHT VAN HET AANTAL KLACHTEN BEHANDELD OF VERDER OPGEVOLGD DOOR DE KLACHTDIENST VAN ABB IN DE PERIODE 2019-2023<sup>1</sup>

2019: 10  
2020: 4  
2021: 7  
2022: 5  
2023: 2

Met uitzondering van het jaar 2019 is het aantal klachten vrij stabiel en gering gebleven. De voorbije 3 jaren is het takenpakket van ABB nochtans gevoelig uitgebreid. Naast de reguliere taken 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, ...). Ook vond de Informatie- en screeningsdienst lokale geloofsgemeenschappen in 2021 een plaats binnen het agentschap. Al deze bijkomende opdrachten hebben zich echter niet vertaald in een stijging van het aantal klachten tegen de werking van het agentschap.

### 5.2 KLACHTEN IN 2023 BEHANDELD OF VERDER OPGEVOLGD DOOR DE KLACHTDIENST VAN ABB

In 2023 werden slechts 2 klachten gericht tegen het agentschap, behandeld of verder opgevolgd door de klachtendienst. Hierna volgen een korte analyse van deze klachten en de eventuele leerpunten voor de organisatie:

1. Een gemeenteraadsfractie diende klacht in tegen ABB, en dit zowel bij de klachtendienst van ABB als bij de Vlaamse Ombudsdienst, omdat er na 4 maanden nog geen antwoord was verstrekt op een ingediende klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht. De klachtendienst vroeg de inhoudelijk bevoegde afdeling om de klager zo snel mogelijk te antwoorden, hetgeen ook gebeurde. De oorzaak van de vertraging was te wijten aan het wisselen van dossierbehandelaar

---

<sup>1</sup> Sinds 1 januari 2019 is de klachtenbehandeling geregeld in het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (artikel II.75 t.e.m. II.87).

omwille van de vereiste inhoudelijke expertise. De klachtendienst bracht zowel de klager als de Vlaamse Ombudsdienst hiervan op de hoogte en de toezichthoudende overheid bood in het antwoord zijn verontschuldiging aan.<sup>2</sup>

2. De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde een soortgelijke klacht aan de klachtendienst van ABB, ingediend door de advocaat van een gemeenteraadslid omwille van het onbeantwoord blijven van een door zijn cliënt in het voorjaar van 2022 bij het Agentschap Binnenlands Bestuur ingediende klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht. De klachtendienst verzocht het afdelingshoofd van de inhoudelijk bevoegde afdeling om opheldering. De reden was ook hier dat door het meermaals wisselen van dossierbehandelaar de klacht door de mazen van het net was geglipt. De klacht werd vervolgens in onderzoek genomen en de klachtendienst bood namens het agentschap aan de klager alvast verontschuldiging aan.

#### **Opvolging van een leerpunt door de organisatie:**

Deze twee klachten betroffen dezelfde inhoudelijk bevoegde afdeling. Om herhaling hiervan in de toekomst te vermijden, kondigde het betrokken afdelingshoofd aan om binnen de afdeling sterker te zullen inzetten op het opnemen van 'eigenaarschap' van dossiers. Ook zal de interne procesflow 'klachtenbehandeling' op het vlak van de opvolging van dossiers wanneer dossierbehandelaars plots wegvallen, worden bijgestuurd. De nodige stappen hiervoor zijn gezet.

ABB wordt de laatste jaren ook 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 2023 7 personen (>< 19 in 2021 en 16 in 2022) 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 2023 zowel als in 2021 en 2022 viermaal, maar zoals na onderzoek bleek, telkens onterecht.

De toonaard en de inhoud van de reacties zijn soms heel grof en beledigend (en enkele keren zelfs bedreigend) voor de dossierbehandelaars, de medewerkers van de locatiesecretariaten en/of de toezichthoudende overheid. Het agentschap heeft in één concreet dossier de niet aflatende klager hierop aangesproken en geantwoord dat indien de klager geen nieuwe elementen aanbrengt, het agentschap de klacht definitief als afgehandeld beschouwt en niet verder zal ingaan op de aanhoudende en beledigende mails. Dit schrijven werd ook overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst. In een ander concreet voorval van verbale belaging en van bedreiging van een personeelslid via de sociale media stelde het agentschap zich burgerlijke partij en legde klacht neer bij het parket.

Maar gelukkig ontvangt het agentschap soms ook mails van burgers die hun dankbaarheid uiten over de afhandeling van hun klacht door ABB.

ABB stelt de voorbije jaren eveneens een sterke stijging vast van het aantal klachten waarvoor het agentschap niet bevoegd is (211 in 2020, 320 in 2021, 334 in 2022 en 351 in 2023). 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 ook gezocht naar een verklaring voor de toename en is een eerste voorstel van oplossing geformuleerd op korte en lange termijn. Voor de

---

<sup>2</sup> Het Jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsman maakte reeds melding van deze klacht, zie blz. 77 (dossier 2023-0564).

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 2023 ontving de klachtendienst 7 van dergelijke klachten (> 4 in 2021 en 9 in 2022).

### 5.3 KLACHTEN IN 2023 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 2023 behandelde ABB 1178 dergelijke klachten (1108 in 2021 en 1063 in 2022) (aantal gebaseerd op de registratiedatum van ontvangst).

Zoals afgesproken met de Vlaamse Ombudsman n.a.v. zijn aanbeveling in het jaarverslag 2019, streeft ABB ernaar 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.

### 5.4 OVERIGE KLACHTEN EN MELDINGEN

Volledigheidshalve maken we hier ook nog melding van het aantal ‘herinneringen’ die ABB in 2023 ontving omwille van:

- het uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (20 herinneringen) op een totaal van 4730 ontvangen adviesvragen;<sup>3</sup>
- het uitblijven (> 2 weken) van een ontvangstmelding n.a.v. een klacht (2 herinneringen in 2023) of (> 3 maanden) van een antwoord op een klacht (2 herinneringen) (*cf. supra*).

Het agentschap bood telkens zijn verontschuldigen aan en behandelde vervolgens zo snel mogelijk de klacht of (advies)vraag of gaf een actuele stand van zaken van de behandeling van de klacht of vraag. Daarnaast ontving de financiële cel van het agentschap via de algemene mailbox ‘binnenland’ van ABB 14 keer 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.

---

<sup>3</sup> Het aantal ‘herinneringen’ bij het uitblijven van een antwoord (> 1 maand) op vragen, heeft vooral betrekking op de talrijke mailings die vanuit ABB eind 2022 en in de loop van 2023 werden verstuurd naar de lokale besturen en de vele vragen die hierover nadien werden ontvangen. Het gaat o.m. om de mailings over gelinkt publiceren en melden, infosessies na cyberaanvallen, mailing ter ondersteuning van de eredienstbesturen (+ herinnering), opvolging CO2-reductiedoelstelling en primaire energiebesparingsdoelstelling (+ herinnering), mailing i.v.m. Kopenhagenplan, webinar rond Rechtspositieregeling (RPR) lokale besturen, de personeelsdatabank, de databank ‘Lokaal beslist’, evaluatiestudie eredienstendecreet...



Tot slot vermelden we nog dat ABB in totaal 16 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, Lokaal Beslist, ...). Ook in de mailboxen verbonden aan deze kanalen, worden regelmatig mails gepost (70-tal in 2023) over vooral technische problemen, foutmeldingen, ontbrekende, verkeerde of niet werkende links of mailadressen, niet ontvangen gegevens, onduidelijkheden, achterhaalde, foutieve of ontbrekende informatie, tegenstrijdigheden en vergissingen, naast soms ook kritische vragen of bemerkingen (10 in 2023) en suggesties tot aanpassing van de site of toepassing (10 in 2023).<sup>4</sup> 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 t.a.v. ABB verwijst het agentschap naar de inhoudelijk bevoegde afdeling of naar het juiste digitale contactformulier.

---

<sup>4</sup>Er kwam vooral reactie op de nieuwe website Lokaal Bestuur, online sinds 20 april 2023. Sommige gebruikers vonden hun weg niet meer en/of konden bepaalde informatie niet meer terugvinden op de nieuwe site.

## 6 AGENTSCHAP DIGITAAL VLAANDEREN

### INLEIDING

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 samenspraak met overheidsentiteiten in Vlaanderen verantwoordelijk voor authentieke databronnen, datastromen tussen authentieke gegevensbronnen binnen de Vlaamse overheid en tussen federale en Vlaamse overheidsdiensten, de centrale informatie- en contactkanalen van de Vlaamse overheid (met Mijn Burgerprofiel, Vlaanderen.be, 1700 contactkanalen en de documentendienst voor centrale verzending van documenten) en biedt via raamovereenkomsten ICT-dienstverlening aan aan overheidsdiensten in Vlaanderen.

Digitaal Vlaanderen bestaat uit de volgende diensten:

- Afdeling Portfolio- en Accountmanagement
- Afdeling Digitale Strategie en Transformatie
- Afdeling Kanalenoplossingen
- Afdeling Dataoplossingen
- Afdeling ICT-diensten
- Dienst Projectoplossingen
- Afdeling HR

### KLACHTENPATROON BINNEN DIGITAAL VLAANDEREN

Op het e-mailadres [klachten.digitaal@vlaanderen.be](mailto:klachten.digitaal@vlaanderen.be) kan gelijk wie klachten naar Digitaal Vlaanderen versturen. Sinds 20 januari 2023 volgt de Helpdesk Digitaal Vlaanderen deze mailbox op. De Helpdesk Digitaal Vlaanderen stuurt de klachten over:

- **de afdeling Kanalenoplossingen** ter registratie naar Suzan Vangossum die de klacht inhoudelijk opvolgt samen met de betrokken redacteur of operationeel beheerder. Suzan Vangossum registreert en volgt ook de klachten op die zij rechtstreeks ontvangt.
- **de overige afdelingen** ter behandeling naar de respectieve productowners. Elin Vanlierde registreert deze klachten.

De publieksgerichte kanalen [vlaanderen.be](http://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.

### I CIJFERS KLACHTEN 2023

Digitaal Vlaanderen ontving 77 klachten in totaal.

## I.I. Klachten afdeling Kanalenoplossingen

In 2023 kwamen ongeveer 1,04 miljoen contacten op de 1700 kanalen binnen, ongeveer 2,8% minder dan in 2022.

Naast de permanente sectorale lijnen die door diensten rechtstreeks met het contact center worden georganiseerd zijn ook volgende specifieke ondersteuning verder door Digitaal Vlaanderen gecoördineerd, waarvoor we de klachten binnen onze dienst onderzoeken:

- de Helpdesk COVID werd verder ondersteund voor vragen naar aanleiding van nieuwe vaccinatiecampagnes en de COVID-certificaten die daarbij horen in voor- en najaar.
- De infolijn jobbonus 0800 61 106 beantwoordt vragen van mensen die recht hebben of denken recht te hebben op een jobbonus .

Meer statistische informatie over Vlaanderen.be en 1700 op

<https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/relatie-overheid-en-burger/contacten-en-bereikbaarheid-vlaanderenbe-en-contactcenter-1700>

De afdeling Kanalenoplossingen ontving 73 klachten in totaal. Dit is een daling met 12% t.o.v. 2022. We noteerden toen 83 klachten.

### Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandeltijd

		Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>		<b>73</b>
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	rechtstreeks via contactcenter/burger	32
	via de Helpdesk Digitaal Vlaanderen	4
	via de Vlaamse Ombudsdienst	14
	via een andere dienst	23

De **behandeltijd** van de klachten in 2023 was **gemiddeld 3,3 dagen**.

- 46 % van de klachten werd dezelfde dag of de dag erna al behandeld.
- 18 % van de klachten werd binnen 2 tot 3 dagen behandeld.
- 36 % van de klachten had meer onderzoek nodig, wat leidde tot een langere behandeltijd. De langst nodige behandeltijd was 32 dagen.

We streven ernaar om de behandeltijd van klachten kort te houden.

Hierdoor willen we tegemoetkomen aan aanbeveling nr. 6 van de Vlaamse Ombudsman: *6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijketaal, persoonlijke, empathische toon).*

### **Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid**

Van de 73 klachten die de afdeling Kanalenoplossingen ontving, werden 54 klachten beoordeeld op ontvankelijkheid en gegrondheid. 2 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. Voor 2 andere ontvankelijke klachten was het onduidelijk of Digitaal Vlaanderen in se verantwoordelijk was voor het gemelde probleem van de burger.

	Aantal klachten
Ontvankelijk en gegrond	33
Ontvankelijk en deels gegrond	4
Ontvankelijk en niet gegrond	13
Ontvankelijk en niet ten gronde beoordeeld	4
Onontvankelijk	19
<b>Totaal</b>	<b>73</b>

#### **Ontvankelijk**

Van de **54 klachten** die **ontvankelijk** waren, bleken:

- **33** klachten gegrond voor de werking van de afdeling Kanalenoplossingen
- **4** klachten deels gegrond
- **13** klachten waren ongegrond
- **4** klachten niet ten gronde te beoordelen

De klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

#### **Onontvankelijke klachten**

**19 klachten** aan de afdeling Kanalenoplossingen bleken na onderzoek onontvankelijk.

**Deze 19 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.

Dienst	Aantal klachten
Vlabel-Onroerende voorheffing	4
Vlabel-Verkeersbelasting	4
Vlabel-jobbonus	1
Agentschap voor Onderwijsdiensten	1
Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming	1
Wonen in Vlaanderen	1
Departement Mobiliteit en Openbare Werken	4
Vlaams Energie- en Klimaatagentschap	2
FOD Binnenlandse Zaken	1
<b>Totaal</b>	<b>19</b>

### **Beoordeling van de 53 ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm**

<b>Ombudsnormen</b>	
	<b>Aantal</b>
Correcte bejegening	20
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	14
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	14
Vlotte bereikbaarheid	4
Efficiënte coördinatie	2
<b>Totaal</b>	<b>54</b>

#### **Opmerking:**

In 2023 ontvingen we geen meldingen of klachten die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit.

De meerderheid van de klachten die we in 2023 ontvingen op 1700 kunnen ondergebracht worden in de 3 volgende categorieën van Ombudsnormen die geschonden werden:

1. **Correcte bejegening:** klantvriendelijkheid, begrips- en respectvol beantwoorden van vragen.
2. **Doeltreffende algemene informatieverstrekking:** correcte en volledige informatie op maat

vande burger verstrekken.

3. **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:** binnen een redelijke termijn vragen beantwoorden, dossiers behandelen en premies uitkeren en een duidelijke transparante communicatie daarover uitvoeren.

In 2023 waren er 4 **formele klachten over de bereikbaarheid** van het gratis nummer die we als grond beschouwden.

1. Een burger ontving het aanslagbiljet verkeersbelasting voor zijn oldtimer. Hij belde naar 1700 omdat hij wilde weten waarom de verkeersbelasting voor zijn oldtimer zo verhoogd werd naar € 99. Volgens de burger moest hij lang wachten (1/2 uur) vooraleer hij een VKB-voorlichter aan de lijn kreeg. Plots werd de lijn afgesneden. Hij belde opnieuw en na een tijdje wachten kreeg hij een andere 1700-voorlichter aan de lijn. Hij herhaalde zijn vraag. De VKB-voorlichter antwoordde dat dit door 'de indexering' kwam, De burger contacteerde nadien de Klachtendienst Financiën.  
**Analyse:** We checkten de bereikbaarheid: op 21/04/2023 was het niet uitzonderlijk druk. In het tijdsegment tussen 15 u en 15u30 toen de burger twee keer belde, was de bereikbaarheid 85 %. De wachttijd was die dag wat hoger dan normaal: 1 min 33 sec. Tussen 15 u en 15 u30 was die wachttijd nog wat hoger en kon die oplopen tot 4 à 5 minuten, maar geen half uur zoals de burger beweerde.  
De 2 gesprekken werden beluisterd: de verbinding verbrak inderdaad tijdens het 1<sup>ste</sup> gesprek. De voorlichter uit het 2<sup>de</sup> gesprek gaf foute informatie.  
Gesprek 1: De VKB-voorlichter vroeg naar het kohierartikel, bevestigde het bedrag van € 99 en dan verbrak de verbinding plots.  
Gesprek 2: De VKB-voorlichter antwoordde dat de verhoging kwam door de indexering, dat de Vlaamse overheid inderdaad de belasting opgetrokken had naar € 99 en dat dit helaas voor iedereen gold en als de burger het niet eens was, dan kon hij een bezwaar indienen. Het gesprek werd beëindigd.  
**Acties:** We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën over de bereikbaarheid die dag. We verontschuldigen ons voor het plotse verbreken van de verbinding tijdens het 1<sup>ste</sup> gesprek. We verduidelikten dat de info over oldtimers te vinden was in de voorlichtersite en op <https://www.vlaanderen.be/welke-verkeersbelastingen-betaal-ik-bij-de-aankoop-van-een-oldtimer>  
We gaven mee dat de voorlichter uit het 2<sup>de</sup> gesprek waarschijnlijk het script niet of niet grondig genoeg raadpleegde en dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter gevraagd hadden om deze voorlichter hierop aan te spreken.
2. Een burger probeerde 1700 op 27/07/2023 van 10.30u tot 11u30 onafgebroken telefonisch te bereiken. Het lukte hem niet om een voorlichter aan de lijn te krijgen. De burger verstuurde 2 e-mails waarin hij deze onbereikbaarheid aangaf en besloot dat 1700 telefonisch praktisch onbereikbaar was. De burger vond dit onaanvaardbaar.  
**Analyse:** De release van het hybridemodel van spraakrouteren op 29/06/2023 veroorzaakte een issue waardoor calls niet in de juiste plaats van de wachtrij kwamen. We vonden in de vragendatabase dat de burger op 27/07/2023 de burger 3 keer naar 1700 gebeld had. Bij die drie gesprekken werd de burger geen enkele keer doorverbonden met een voorlichter en stond de burger respectievelijk 6'08", 3'19" en 13'50" in wacht. Het was op verkeersbelasting drukker dan verwacht die dag: 50 % meer oproepen dan we hadden voorspeld. In de hele periode voordien

was het vrij kalm geweest, met gevoelig minder oproepen dan verwacht, zodat in de week van 24 /07 > 28/07/2023 extra voorlichters verlof kregen om te anticiperen op de drukke augustus- en septembermaanden.

**Acties:** Het technisch issue werd opgelost. We bezorgden feedback aan de burger en boden hem onze verontschuldigen aan voor het wachten zonder iemand te spreken te krijgen. We vroegen of hij inmiddels een antwoord op zijn vraag ontving en zo niet of hij ons dan zijn vraag bezorgen kon zodat hij zo snel mogelijk een antwoord krijgen zou.

3. Een burger ontving een aanslagbiljet onroerende voorheffing dat veel hoger was dan dat van 2022. Hij wilde een afbetalingsplan aanvragen. Hij probeerde 1700 telefonisch te bereiken op 01 of 02 en 07/08/2023, maar de wachttijd was te lang en als hij zijn telefoonnummer insprak, dan kreeg hij te horen dat het nummer niet geldig was. Hij verstuurdde zijn klacht naar de Klachtendienst Financiën.

**Analyse:** Het was in die periode inderdaad drukker op de OV-lijn. Het IT-team van het 1700 contactcenter onderzocht het probleem van het 'ingeven telefoonnummer'. Het IT-team kon niet zien dat de burger zijn telefoonnummer achterliet, het was nergens geregistreerd. Normaal gesproken als er een probleem was met het telefoonnummer, te lang of te kort, dan kwam er een foutmelding en werd de burger doorgestuurd naar een tweede poging. Er was een probleem in bepaalde gevallen (geen nummer en één cijfer), maar dat was inmiddels opgelost. Het IT-team kon evenwel niet zien of de burger zijn poging om zijn telefoonnummer in te geven onder een van deze 2 gevallen viel. De burger was vermoedelijk in de war door de spraaktechnologie aan de start van de oproep. Hij koos voor spraaktechnologie en dacht wellicht bij het horen van de terugbelafpraak mogelijkheid dat hij zijn telefoonnummer gewoon ook daar kon inspreken in plaats van intoetsen. Als men te lang niets intoetste, kreeg men ook de boodschap "Het nummer dat u intoetste, is ongeldig".

**Acties:** We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën.

4. Een burger ontving een herinnering onroerende voorheffing. Hij belde op 19/12/2023 naar 1700. Hij contacteerde vervolgens de Klachtendienst Financiën omdat het 10 minuten duurde vooraleer een OV-voorlichter de oproep opnam.  
**Analyse:** De verzending van herinneringen zorgde ervoor dat het drukker was op de OV-lijn die dag. In het 1700-contactcenter waren niet alle OV-voorlichters aanwezig.  
**Acties:** We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën. We vroegen om ons te verontschuldigen voor de langere wachttijd.

In 2023 voldeed **1700** niet aan de bereikbaarheidsnormen die ze nastreeft: de gemiddelde bereikbaarheid voor oproepen haalde niet de vereiste 95%. Gemiddeld strandde de bereikbaarheid voor oproepen op 94,75%. Ook bij chat (bereikbaarheid gemiddeld 90,45% in plaats van de verwachte 92%) en e-mail (slechts gemiddeld 87,98% van de e-mails kon binnen 2 werkdagen behandeld worden) moesten mensen regelmatig langer wachten op een vrije voorlichter of een antwoord. De gemiddelde bereikbaarheid in 2023 haalde in totaal 93,69%.

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. Deze optie werd door burgers 6900 keer gebruikt op onze 1700-lijn om niet te moeten blijven wachten op drukke momenten.

## Overzicht van de 40 gegronde en deels gegronde klachten

### 1700 ondersteuning voor de thema's van Vlaamse Belastingdienst: 18 klachten

#### - 4 klachten over de verkeersbelasting (VKB)

- Een burger ontving het aanslagbiljet verkeersbelasting voor zijn oldtimer. Hij belde naar 1700 omdat hij wilde weten waarom de verkeersbelasting voor zijn oldtimer zo verhoogd werd naar € 99. Volgens de burger moest hij lang wachten (1/2 uur) vooraleer hij een 1700-voorlichter aan de lijn kreeg.  
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
- Een burger wilde weten waarom zijn verkeersbelasting gestegen was. Hij had een voorlichter aan de lijn die hem info over indexering zou hebben gegeven. Deze voorlichter verbrak zonder meer de verbinding. De burger vond dat dit niet kon. Hij belde opnieuw naar 1700 om zijn klacht over de voorlichter te uiten.  
**Analyse:** We zochten de gesprekken op en checkten de CRM: het gesprek met de VKB-voorlichter was 'mislukt'.  
**Acties:** De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter spraken de betrokken VKB-voorlichter op zijn gedrag aan. De VKB-voorlichter beweerde dat hij bij het gesprek niks hoorde en dat hij geen enkele call verbroken had. Mogelijk was er een tijdelijk technisch probleem in het 1700-contactcenter. We contacteerden de burger en lichtten nogmaals het principe van de indexering toe.
- Een burger probeerde 1700 op 27/07/2023 van 10.30u tot 11u30 onafgebroken telefonisch te bereiken. Het lukte hem niet om een voorlichter aan de lijn te krijgen. We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
- Een burger had de nummerplaat van zijn oldtimer gewijzigd naar een gepersonaliseerde nummerplaat. Hij ontving een aanslagbiljet voor zijn oldtimer, blijkbaar moest hij 2 keer de forfaitaire verkeersbelasting betalen. Hij wilde meer uitleg en contacteerde 1700 telefonisch. Volgens de burger had de VKB-voorlichter hem geantwoord dat hij dit maar moest weten, dat hij zich beter had moeten informeren. De burger was zeer ontevreden over de manier waarop de voorlichter tegen hem gesproken had. De voorlichter verbrak zelfs de verbinding terwijl de burger nog aan het spreken was. De burger belde nogmaals naar 1700 om het gedrag van de 1<sup>ste</sup> voorlichter aan te klagen.  
**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De 1<sup>ste</sup> VKB-voorlichter liet het gesprek aanslepen. Hij had de oproep snel moeten escaleren naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst. De VKB-voorlichter beëindigde uiteindelijk zelf het gesprek.  
**Acties:** We contacteerden het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst voor feedback over de burger zijn dossier. We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de betrokken VKB-voorlichter aan te spreken. We lichtten de burger in over wat hij nu concreet betalen moest. We verontschuldigde ons voor de VKB-voorlichter zijn houding



- **12 klachten over de onroerende voorheffing (OV)**

- Een burger belde naar 1700; hij wilde meer weten over het verzendritme van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing en of de verzending zo voorzien worden kon dat er telkens een jaar tussen zat. De OV-voorlichter zou geantwoord hebben dat men aan de FOD Financiën – het Kadaster kon vragen om de gegevens sneller te versturen naar de Vlaamse Belastingdienst. De burger contacteerde vervolgens de Klachtendienst Financiën.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. Het antwoord van de OV-voorlichter was niet correct.

**Acties:** We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën.

De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter namen de klacht op met de OV-voorlichter.

- Een burger ontving 2 aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2018.; op 1 AB stond een verkeerde gemeente vermeld. Hij belde in februari naar 1700. De OV-voorlichter zou toen gezegd hebben dat hij kon wachten met betalen tot het AB was aangepast (zonder vermelding van de bezwaarprocedure). De burger ontving een herinnering hiervoor, hij moest onmiddellijk betalen. Eind maart belde de burger nogmaals naar 1700. De OV-voorlichter zou hem opnieuw bevestigd hebben dat hij kon wachten met betalen totdat de gemeente aangepast was op het aanslagbiljet.

**Analyse:** De 2 gesprekken werden opgezocht. De OV-voorlichter in het 1<sup>ste</sup> gesprek handelde niet correct.

Gesprek 1: Het gesprek kon niet meer beluisterd worden, maar we konden in de CRM wel de acties van de OV-voorlichter tijdens het gesprek in februari zien. De OV-voorlichter noteerde dat de burger 2 aanslagbiljetten van 2018 kreeg en dat op 1 AB een verkeerde gemeente stond. De OV-voorlichter bereidde een escalatiemail naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst voor; vroeg om de melding eens na te kijken en om te bellen naar de burger. Deze voorlichter gaf in de escalatiemail ook mee dat hij de burger aangeraden had om te wachten met betalen. De voorlichter had dus de intentie om de vraag te escaleren naar het backoffice, maar dit echter niet.

Gesprek 2: De OV-voorlichter voerde de vereiste handeling uit. Hij vergewiste er zich van dat een verkeerde gemeente genoteerd was, maar dat het perceel wél klopte. Nadat deze OV-voorlichter naar het kohierartikel en het RRN van de burger vroeg, schakelde hij de burger correct door naar het backoffice.

**Acties:** We lichtten de Klachtendienst Financiën in. De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter spraken de voorlichter uit het eerste gesprek aan.

- Toen een burger een brief van de Vlaamse Belastingdienst ontving, belde hij naar 1700 voor meer duiding. De burger wilde zijn dossiernummer doorgeven, maar er werd hem gezegd dat er niets met dat nummer gedaan kon worden. De burger vroeg zich af waarom hij dan naar 1700 zoals op de brief vermeld moest bellen. De burger wou vlug de situatie schetsen, maar de voorlichter schiepte de burger af. Hij belde opnieuw naar 1700 om een klacht in te dienen.

**Analyse:** De gesprekken werden beluisterd. Het gesprek met de 1<sup>ste</sup> voorlichter gesprek kon echt niet door de beugel, het gesprek met de 2<sup>de</sup> voorlichter verliep goed.

Gesprek 1: De OV-voorlichter stelde zich weinig empathisch op. Deze OV-

voorlichter had de burger kunnen toelichten waarom hij geen inzage in dossiers van de Vlaamse Belastingdienst had. Hij kon de burger op dat moment niet doorschakelen naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst, maar hij had de burger zijn vraag wel kunnen noteren en vervolgens doorsturen naar de Vlaamse Belastingdienst.

Gesprek 2: Deze OV-voorlichter legde uit waarom voorlichters geen inzage in Vlabel-dossiers hadden; kaderde duidelijk de werking van 1700 en verontschuldigde zich voor het gedrag van de collega.

**Acties:** We lieten aan de burger weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken voorlichter aan te spreken. We gaven mee dat we zijn bezorgdheid over de werking van de overheidsdiensten ook zouden doorgeven aan de collega's van de Vlaamse Belastingdienst. We vroegen aan de burger een voorbeeldbrief op.

- Een burger ontving een aanslagbiljet onroerende voorheffing dat veel hoger was dan dat van 2022. Hij wilde een afbetalingsplan aanvragen. Hij probeerde 1700 telefonisch te bereiken op 01 of 02 en 07/08/2023, maar de wachttijd was te lang en als hij zijn telefoonnummer insprak, dan kreeg hij te horen dat het nummer niet geldig was.  
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
- Een burger ontving een aanslagbiljet onroerende voorheffing n.a.v. de nalatenschap van zijn moeder. De burger vond het niet eerlijk dat hij alleen dit betalen moest terwijl er 3 kinderen waren. De burger contacteerde 1700 met de vraag om het bedrag eerlijk te verdelen en naar de 3 kinderen individueel te versturen. De burger ontving een negatief antwoord. De OV-voorlichter zei ook dat dit willekeurig naar hem gestuurd was en dat hij betalen moest of dat de deurwaarder bij hem terecht kwam. De burger verstuurde een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst verstuurde de klacht vervolgens door naar de Klachtendienst Financiën.  
**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De OV-voorlichter gaf onvolledige info; hij zei nl. niets over het versturen van een herinnering, De houding van de OV-voorlichter was bovendien zeer ongepast; hij liet de burger niet uitspreken. De OV-voorlichter had de burger zijn vraag ook sneller moeten doorsturen naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst.  
**Acties:** We bezorgden feedback over het gesprek aan de Klachtendienst Financiën en lieten ook weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken OV-voorlichter aan te spreken.
- Een burger ontving altijd 1 aanslagbiljet onroerende voorheffing per jaar. Plots ontving hij twee aanslagbiljetten op 1 jaar tijd. De burger belde naar 1700. De burger verzond nadien een klacht naar de Klachtendienst Financiën omdat de voorlichter hem op een agressieve wijze te woord gestaan had en de verbinding al roepend verbrak.  
**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. Tijdens het gesprek ontstond er een discussie. De houding van de OV-voorlichter was zeer ongepast. Hij zei bovendien zijn naam niet toen de burger ernaar vroeg en beëindigde vervolgens het gesprek.  
**Acties:** We lichtten de Klachtendienst Financiën in over het gesprek. De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter spraken de voorlichter op zijn houding aan.

- Een burger belde naar 1700 voor informatie over onroerende voorheffing. Volgens de burger verliep het gesprek met de voorlichter zéér koel en niet-begrijpend en zou hij geen antwoord op zijn vraag gekregen hebben. Hij bracht de Klachtendienst Financiën op de hoogte van zijn ontevredenheid.  
**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De betrokken OV-voorlichter klonk wel wat onverdraagzaam en onderbrak de burger ook een paar keer. Inhoudelijk had de voorlichter de burger wél correct verder geholpen.  
**Acties:** We bezorgden feedback over het gesprek aan de Klachtendienst Financiën, de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter spraken de voorlichter op zijn houding aan.  
**Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.
  
- Een burger betaalde begin april het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2022. De deadline voor deze betaling was half april. Eind augustus ontving hij een aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2023, de deadline voor betaling was begin oktober. Dit was 6 maanden later dan zijn eerste betaling. De burger nam contact op met 1700 waarbij hij vernam dat de Vlaamse Belastingdienst niets kon wijzigen aan de datum van betaling. De burger stelde dat de onroerende voorheffing een premie was die jaarlijks betaald werd. Hij wilde de betaling uitstellen tot april (zoals in het verleden altijd gebeurde) en dus niet 6 maanden eerder betalen. Hij verzond een klacht naar Testaankoop.  
**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De OV-voorlichter gaf onvolledige informatie.  
Hij zei o.a. dat er geen vaste verzenddatum voor de aanslagbiljetten was; dat die altijd afwijken kon. De OV-voorlichter voegde eraan toe dat de burger volgend jaar tussen mei en december een aanslagbiljet ontvangen zou en dat hij zelf geen vaste verzenddatum aanvragen kon. De OV-voorlichter had evenwel moeten wijzen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen.  
**Acties:** We contacteerden de burger telefonisch; we spraken een boodschap in over een afbetalingsplan. We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de OV-voorlichter aan te spreken.
  
- Een burger nam telefonisch contact op met 1700 omdat hij weten wilde waarom zijn aanslagbiljet onroerende voorheffing duurder was geworden ten opzichte van 2022. Hij kreeg als antwoord dat de opcentiemen in zijn gemeente met 9 procent gestegen waren. De burger vroeg daarop uitleg aan zijn gemeentebestuur. Hij vernam dat de verkregen 1700-info niet klopte. De burger diende een klacht in tegen de voorlichter die hem foute info gaf.  
**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De OV-voorlichter verstreekte inderdaad foute informatie. De OV-voorlichter zei enerzijds dat er een indexering was van 9% en anderzijds dat de opcentiemen ook verhoogd waren. De OV-voorlichter keek evenwel niet in de lijst of dat voor de gemeente in kwestie ook zo was.  
**Acties:** We boden aan de burger onze excuses aan.  
De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen aan de OV-voorlichter om steeds in de lijst te kijken.
  
- Een burger wilde weten waarom het bedrag op zijn aanslagbiljet onroerende voorheffing 2023 veel minder was dan ervoor. Hij belde naar 1700; de voorlichter verwees hem door naar het Kadaster. De burger contacteerde nadien de Klachtendienst Financiën omdat hij pas na verschillende belpogingen bij de FOD Financiën iemand aan de lijn kreeg die bovendien geen Nederlands sprak.  
**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De OV-voorlichter handelde fout. De OV-

voorlichter had in eerste instantie moeten doorschakelen naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst dat nagaan kon of er wijziging in het KI was dan wel dat vermindering in de voorbije jaren onterecht niet was toegekend. De voorlichter vroeg naar het bedrag van het geïndexeerd KI en lichtte toe dat de burger recht had op vermindering voor een bescheiden woning. De voorlichter gaf mee dat de berekening van het geïndexeerd KI federaal was en bezorgde hem toen foutief het telefoonnummer van het Kadaster.

**Acties:** We contacteerden de burger voor meer achtergrondinfo (RRN) en vervolgens het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst. De burger had de voorbije jaren terecht de vermindering onroerende voorheffing niet gekregen. Voor het aanslagjaar 2023 kwam hij er wél voor in aanmerking. We lichtten de Klachtendienst Financiën in. We bezorgden feedback aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter over de handelingen van de betrokken OV-voorlichter.

- Een Franstalige burger had sinds 2022 een erkende handicap, hij kreeg hiervoor in 2023 evenwel geen vermindering op zijn aanslagbiljet OV. Hij belde naar 1700 voor meer informatie. De voorlichter zou vreemde opmerkingen gemaakt hebben. De burger belde nadien opnieuw naar 1700 om zijn klacht over de houding van de 1<sup>ste</sup> voorlichter kenbaar te maken.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De OV-voorlichter gedroeg zich/handelde fout. Hij gaf in grote lijnen correcte informatie door. Deze voorlichter had evenwel meer begrip moeten opbrengen voor de burger zijn situatie. Hij probeerde de burger door te schakelen naar een Franstalige medewerker bij het backoffice van de Vlaamse Belastingdienst, maar die was niet beschikbaar. De voorlichter had de burger zijn vraag vervolgens beter doorgestuurd naar dat backoffice.

**Acties:** We contacteerden het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst en vernamen dat er een fout zat in hun bestanden en dus ook in het kadaster wat de oorzaak van de niet-toekenning van de vermindering voor een handicap was. We boden aan de burger onze verontschuldiging voor het gedrag van de OV-voorlichter aan en lichtten de burger in dat collega's van de Vlaamse Belastingdienst ondertussen bij het Kadaster de nodige stappen zetten om de gegevens aan te passen. Zodra de gegevens waren aangepast zouden deze collega's de burger rechtstreeks contacteren.

- Een burger ontving een herinnering onroerende voorheffing. Hij belde op 19/12/2023 naar 1700. Hij contacteerde vervolgens de Klachtendienst Financiën omdat het 10 minuten duurde vooraleer een OV-voorlichter de oproep opnam.  
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

## - **2 klachten over de erfbelasting (ERF)**

- Een burger had een vraag over een dossier erfenisrechten. Toen hij naar 1700 belde, kwam hij terecht bij een ERF-voorlichter die hem allerlei vragen stelde. De partner van de burger nam het gesprek over. De partner had zelf geen document ontvangen; moest zich baseren op een document van een andere erfgenaam waardoor de partner niet onmiddellijk alle informatie aan de ERF-voorlichter geven kon. De onbeschikbaarheid van de ERF-voorlichter was volgens de burger zijn partner onbeschrijfelijk. Deze ERF-voorlichter zei nl. dat hij de partner ging doorverbinden omdat hij toch geen antwoorden op zijn vragen kreeg. Omdat de burger zijn partner

een dergelijk antwoord niet gewoon was van een Vlaamse ambtenaar, verstuurde de partner een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De ERF-voorlichter had meer geduld moeten hebben; de burger sneller moeten doorschakelen naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst. Toen de ERF-voorlichter de oproep aannam, sprak hij eerst met de burger, hij vroeg naar de burger zijn rijksregisternummer, maar de burger vond dit niet meteen terug. De ERF-voorlichter gaf aan waar dat de burger het RRN kon terugvinden op het aanslagbiljet van de erfbelasting. De ERF-voorlichter had ook een dossiernummer nodig, hij zei tegen de burger waar hij dit dossiernummer vinden kon. De burger gaf op dat moment mee dat hij een e-mail van zijn zus ontving. Wanneer de ERF-voorlichter vroeg wie de aangifte dan deed, kon de burger geen antwoord geven. Daarop nam de burger zijn partner het gesprek over. De ERF-voorlichter stelde dat de informatie voor hem verwarrend was. Hij schakelde de burger zijn partner uiteindelijk door naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst omdat hij geen antwoord kreeg op de vragen die hij stelde.

**Acties:** We verstuurden feedback over het gesprek naar de burger zijn partner en boden aan beiden onze verontschuldiging voor het gedrag van de ERF-voorlichter aan. We lieten weten dat de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter hun klacht met de betrokken ERF-voorlichter opnamen.

- Een burger wilde de contactgegevens van een medewerker bij de Vlaamse Belastingdienst omdat hij een specifieke vraag over een vastgoedtransactie had. Hij belde naar 1700. De voorlichter was grof. De burger verbrak zelf het gesprek. Hij belde opnieuw naar 1700, herhaalde zijn vraag en gaf zijn ontevredenheid over de 1<sup>ste</sup> voorlichter door.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De ERF-voorlichter bleef maar doordraven / doorvragen, hielp de burger niet.

**Acties:** We zochten de contactgegevens van de collega bij de Vlaamse Belastingdienst op en bezorgden die aan de burger.

We boden de burger onze verontschuldiging voor het gedrag van de ERF-voorlichter aan. De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter spraken de ERF-voorlichter op zijn houding aan.

#### - 1700 ondersteuning voor school- en studietoelagen (STU): 4 klachten

- Een burger kreeg alweer een brief van de Vlaamse overheid over een openstaande schuld: terugstorting van een studietoelage 2020-2021. Dit klopte niet volgens de burger. Hij had hierover al tweemaal eerder een brief ontvangen. Hij nam in 2021 en in 2022 contact op met de Vlaamse overheid via het online loket/mail waarin hij uitlegde waarom dit niet klopte. Zijn kotcontract zou slechts 7 maanden hebben geduurd in plaats van de minimale 8 maanden. Er werd hem verteld dat hij dus zijn contract moest verlengen om de studietoelage te behouden. Dit deed hij dan ook en de nodige kotcontracten en verlengingen stonden ook allemaal geüpload op zijn online dossier. De burger kreeg ook tweemaal een bevestiging dat zijn bericht werd ontvangen en dat dit zou worden behandeld. De burger begreep dus niet waarom hij alweer een brief ontving. Hij besloot om te bellen naar het nummer 1700 om hier duidelijkheid over te vragen. De STU-voorlichter bood volgens de burger geen hulp aan en wou het liefst van al zo snel mogelijk de oproep beëindigen. Op de burger zijn vraag of er een beroepsprocedure mogelijk was stond de STU-voorlichter erop dat hij gewoonweg de schuld betalen moest waarna deze STU-voorlichter de oproep beëindigde terwijl de burger nog aan het spreken was. De burger vond dit zeer ongepast van een medewerker van de Vlaamse overheid. Hij diende een klacht in bij

de Vlaamse Ombudsdienst.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De STU-voorlichter ging in de fout. Hoewel deze STU-voorlichter tijdens het gesprek met de burger weliswaar beleefd bleef, had hij de burger beter doorgeschakeld naar het backoffice bij de Afdeling Studietoelagen. De STU-voorlichter beëindigde bovendien zelf het gesprek, een handeling die tegen de instructies inging. De STU-voorlichter zag in de burger zijn dossier dat de reden voor terugvordering te maken had met o.a. het kothuurcontract en de puntentelling in het gezin. De burger betwistte namelijk het kothuurcontract. De STU-voorlichter keek daarop alles na en gaf terecht mee dat er geen verlenging voor het kothuurcontract in het dossier zat. De STU-voorlichter zag de verlengingen wel in de burger zijn dossier voor het academiejaar 2021-2022. Om een terugvordering te vermijden moest de burger voor 31/12/2022 het kothuurcontract uploaden. De STU-voorlichter deelde daarom mee dat de terugvordering correct was. De burger aanvaardde dit antwoord echter niet. De STU-voorlichter kaartte nog aan dat er tussen 2 huurcontracten een verschil van 15 dagen zat. Ook met dat antwoord ging de burger niet akkoord. Daarop zei de STU-voorlichter dat er dan niets mogelijk was, behalve een afbetalingsplan. Hij ging niet meer in op de burger zijn vraag over een mogelijkheid tot beroep. De STU-voorlichter vroeg nog of de burger verdere vragen had en verbrak dan de verbinding.

**Acties:** We brachten de burger op de hoogte van de feedback over het gesprek. De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter bespraken de klacht met de STU-voorlichter.

- Een burger belde tijdens het schooljaar 2022-2023 meermaals naar 1700 om te vragen of er iets nodig was. De STU-voorlichters zeiden dan altijd dat alles voor de dossieraanvraag in orde was. De burger ontving nóg een e-mail in april met een vraag over alimentatie. De STU-voorlichters hadden dit volgens de burger al eerder kunnen zeggen i.p.v. te liegen en te zeggen dat het dossier volledig in orde was. Omdat de burger alweer maanden wachten moest vooraleer het dossier afgehandeld en uitbetaald werd, contacteerde hij 1700 opnieuw om zijn klacht te uiten.

**Analyse:** De 2 nog beschikbare gesprekken werden beluisterd. De STU-voorlichter uit het 1<sup>ste</sup> gesprek hielp de burger correct, de STU-voorlichter uit het 2<sup>de</sup> gesprek handelde echter fout.

Gesprek 1: De STU-voorlichter informeerde de burger op basis van de informatie die toen voorhanden was.

Gesprek 2: De STU-voorlichter had de aanvraag nauwkeuriger moeten nakijken. De burger deed nl. in 2023 een aanvraag als zelfstandig student, maar voldeed niet aan de voorwaarden waardoor hij terugviel op 'ten laste van'. Dit verklaarde waarom de Afdeling Studietoelagen vroeg naar alimentatiegeld. De STU-voorlichter had dit in de burger zijn aanvraag moeten terugvinden, of had de vraag moeten doorsturen naar het backoffice bij de Afdeling Studietoelagen.

**Acties:** We lichtten de burger in over de beschikbare gesprekken; gaven aan dat de andere gesprekken niet meer konden teruggevonden worden. We boden onze verontschuldiging voor het handelen van de 2<sup>de</sup> STU-voorlichter en lieten weten dat deze voorlichter hierop aangesproken werd.

- Een burger belde naar 1700 voor informatie over een aanvraag voor studietoelagen, meer bepaald over de voorwaarden voor zelfstandig student. De STU-voorlichter zou aan de burger gevraagd hebben om te stoppen met roken waarop de burger aangaf dat hij binnen zat en geen roker was.

De burger zijn dochter had autisme. In het STU-loket stond het e-mailadres van de burger vermeld. De STU-voorlichter zou botweg gezegd hebben dat het e-mailadres

van de student vermeld moest staan. De burger belde opnieuw naar 1700 omdat hij meende dat die opmerking over roken niet hoorde en dat toon van de voorlichter mensen met een beperking zou afschrikken.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De opmerking over het roken was ongepast, maar de voorlichter bleef tijdens het verdere verloop van het gesprek wél beleefd; lichtte toe waarom het e-mailadres van de student in 1<sup>ste</sup> instantie vereist was en gaf duidelijke antwoorden op de burger zijn vragen over de voorwaarden voor zelfstandig student.

**Acties:** We verzonden een e-mail naar de burger waarin we ons verontschuldigen voor de overbodige uitspraak van de voorlichter en meegaven dat de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter de voorlichter hierop zouden aanspreken.

We vermeldden ook dat de STU-voorlichter de burger verder wél goed geholpen had.

**Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

- Een burger stelde vast dat zijn dossier studietoelagen doorgestuurd werd naar zijn zus en broer zonder hem hierover een e-mail te sturen. Hij vond dat hij recht had op privacy. Hoewel hij zijn e-mailadres ingaf, kreeg hij geen informatie. De burger vroeg zich af of ook onbekenden zijn dossier konden bekijken. De burger belde voor meer informatie naar 1700. Hij verstuurde nadien een e-mail naar 1700 om dit doorsturen van zijn dossier naar familieleden aan te kaarten én uitte vooral ook zijn ongenoegen over het gesprek met de STU-voorlichter. Hij kreeg een onduidelijk en onbeleefd antwoord toen hij aangaf dat hij geen recht had op zelfstandig studeren en verder wilde gaan met het dossier van zijn vader. De toon kwam arrogant over en het leek alsof de STU-voorlichter de burger niet wilde helpen.

**Analyse:** Enkel de ouders van de student hadden toegang tot zijn dossier. De student had dit zo via zijn profiel in het digitaal loket ingesteld. Normaal gezien kregen de student en zijn ouders de briefwisseling via e-mail. Het was niet duidelijk waarom de broer en zus nu ook een e-mail ontvingen.

Het gesprek werd beluisterd. De STU-voorlichter ging in de fout. Hij had zich klantvriendelijker kunnen opstellen en dieper kunnen ingaan op de vragen van de burger zoals o.a. de koppeling van het dossier aan zijn vader. De STU-voorlichter had de werkwijze van de collega's van de Afdeling Studietoelagen hierbij kunnen toelichten. Toen de burger verwonderd bleek over het versturen van de e-mail naar zijn broer en zus had de STU-voorlichter de burger kunnen doorschakelen naar het backoffice om dit versturen nader te onderzoeken.

**Acties:** We stuurden de klacht door naar de collega's van de Afdeling Studietoelagen om het verkeerdelijk versturen van de e-mail nader te onderzoeken én om aan de student ook een antwoord te geven op zijn vraag over doorgaan op het dossier van zijn vader. We bezorgden de student feedback over de houding van de voorlichter, boden hem onze verontschuldigen aan, lieten weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken voorlichter aan te spreken. We gaven nog mee dat de collega's van de collega's van de Afdeling Studietoelagen hem rechtstreeks gingen contacteren.

### 1700 ondersteuning over Wonen en Energie thema's: 2 klachten

- Een burger belde naar 1700 voor informatie over de Mijn VerbouwPremie (MVP); meer bepaald over het vervangen van ramen en deuren in een veranda. Volgens de burger was de voorlichter zeer onvriendelijk. Toen de burger de voorlichter hierop aansprak, werd die volgens de burger boos en verbrak hij de

verbinding. De voorlichter weigerde zijn naam te zeggen ook al vroeg de burger ernaar. De burger belde nadien opnieuw naar 1700 om zijn ongenoegen over de houding van de 1<sup>ste</sup> voorlichter te uiten.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De 1700-voorlichter ging in de fout. Hij onderbrak de burger, kaderde bovendien onvoldoende waarom een veranda niet in aanmerking kwam voor een Mijn VerbouwPremie. De 1700-voorlichter had de burger beter doorgeschakeld naar een MVP-voorlichter. De 1700-voorlichter kondigde nogal snel aan dat hij het gesprek beëindigen zou en deed dit uiteindelijk ook.

**Acties:** We bezorgden feedback aan de burger: we verontschuldigde ons voor het gedrag van de voorlichter en lieten weten dat de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter de betrokken voorlichter gingen aanspreken op zijn gedrag.

- Een burger belde naar 1700 en vroeg of hij een dossierbehandelaar van energiepremies (Mijn VerbouwPremie) spreken kon. Hij had de dag ervoor met een medewerker van de dienst gesproken, maar had ondertussen een bijkomende vraag en wilde dus opnieuw met een dossierbehandelaar praten. De 1700-voorlichter zei tegen de burger dat dit technisch niet kon en verbrak de verbinding. De burger belde opnieuw naar 1700 om zijn klacht over de medewerker te uiten.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De 1700-voorlichter ging in de fout. Hij zei inderdaad dat het niet mogelijk was om de burger door te schakelen. Hij onderbrak de burger zelfs en beëindigde abrupt het gesprek.

**Acties:** We lieten aan de burger weten dat het wél mogelijk was om doorverbonden te worden met een dossierbehandelaar en dat de voorlichter de burger had kunnen voorstellen om de vraag te noteren en schriftelijk door te sturen. We boden aan de burger onze verontschuldiging voor de houding van de voorlichter aan. We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de klacht met de betrokken voorlichter op te nemen.

### **klachten over verschillende andere materies: 13 klachten**

- Wanneer een burger op een Apple iMac (met Safari (recente versie)) in Mijn Burgerprofiel aangemeld was, dan kon hij onmogelijk afmelden. Als hij op de knop 'Afmelden' drukte, begonnen er op die plek 3 puntjes naast elkaar op en neer te gaan gedurende ongeveer 2 minuten waarna hij opnieuw de keuze voor afmelden kreeg. Hij zag dat zijn naam nog altijd vermeld stond en dat hij ingelogd bleef. Hij stelde dat dit hoogst vervelend was vooral omdat het ging om een applicatie van de overheid die hem absolute veiligheid zou moeten garanderen. Hij had dat gevoel absoluut niet; hij vond dit alarmerend. De burger verzond een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst.  
**Analyse:** Het afmeldprobleem in Safari was gekend.  
**Acties:** Een release in de volgende maand zou de issues voor een groot gedeelte oplossen. Dat het afmeldprobleem nog niet onmiddellijk overal opgelost zou zijn, was te wijten aan het feit dat sommige uitbaters van websites ook een aanpassing zouden moeten doen. Wanneer er na de release nog problemen zouden zijn, dan zouden de collega's van de Mijn Burgerprofiel-Helpdesk deze problemen aanpakken en oplossen.
- Een burger belde naar 1700 omdat hij uitleg wilde over de uitbetaling van zijn aanmoedigingspremie. De 1700-voorlichter deed ongepaste uitspraken, had



opmerkingen.

Deze 1700-voorlichter schakelde de burger uiteindelijk door naar het backoffice van de aanmoedigingspremie waarbij hij een antwoord op zijn vraag kreeg. De burger belde opnieuw naar 1700 om zijn klacht over de 1700-voorlichter zijn gedrag te uiten.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De 1700-voorlichter gedroeg zich niet correct; hij deed meerdere overbodige uitspraken.

**Acties:** We verstuurdde een e-mail naar de burger waarin we feedback over het gesprek meedeelden. We boden onze verontschuldiging aan en lieten nog weten dat de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter de betrokken voorlichter inmiddels aangesproken hadden én dat de 1700-voorlichter beseftte dat hij in de fout ging.

- Een burger was een Belg wonende in Engeland, hij wilde digitale toegang tot zijn documenten van de Vlaamse overheid (onroerende voorheffing) verkrijgen zodat hij de betaling tijdig kon voldoen. Hij probeerde om aan te melden met itsme, maar daar had hij óf een eID (en kaartlezer), óf een Belgische bankrekening voor nodig en die had hij niet, de burger bezat alleen een Belgisch paspoort. Hij verstuurdde diverse e-mails naar de Vlaamse overheid. Hij werd door de Vlaamse Belastingdienst op de hoogte gebracht van de eBox die hem toegang zou geven tot al zijn documenten van de Vlaamse overheid. Om de eBox te activeren had hij een eID nodig of hij kon zich laten registreren bij een lokaal registratiebureau in België. De burger vond dat hij in cirkels gestuurd werd. In zijn laatste 'correspondentie met de Vlaamse overheid' kreeg hij op onbeleefde wijze te horen dat hij dan maar een eID bij de ambassade in Londen moest aanvragen. De burger wilde dit niet doen. De burger stelde dat het hem onmogelijk werd gemaakt om zijn aanslagbiljet digitaal te ontvangen. Hij verwees naar zijn vroegere contacten met de Nederlandse overheid waarbij via een Zoom-meeting zijn paspoort gecontroleerd werd waarna hij toegang kreeg tot zijn eigen private inbox bij de Nederlandse overheid. Hij verstuurdde een e-mail naar de kabinetten van de Minister-president en van de Vlaamse minister van Financiën om het probleem op te lossen. Hij gaf aan dat hij alle mogelijkheden had uitgeput om problemen te vermijden en dat een eventuele laattijdige betaling van de onroerende voorheffing hem niet kon worden verweten. Het kabinet van de Minister-president verstuurdde de e-mail van de burger naar Digitaal Vlaanderen.

**Analyse:** We keken de 1700-contacten van de burger na: we vonden 3 e-mails terug. In 1 van die e-mails werd de burger inderdaad doorverwezen naar de ambassade in Londen. De 1700-voorlichter raadde de burger weliswaar op een vriendelijke manier aan om met de ambassade contact op te nemen. Het was niet duidelijk over welke e-mails de burger het dan had / vanwaar die afkomstig waren.

**Acties:** We verstuurdde een e-mail naar de burger waarop hij nogmaals zijn probleemsituatie schetste. Hij hoopte dat Digitaal Vlaanderen via Zoom voor hem een persoonlijke digitale omgeving creëren kon opdat hij de onroerende voorheffing tijdig zou kunnen betalen. De burger liet nog weten dat hij na enkele weken een e-mail van de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) ontving waarin stond dat hij een afspraak maken kon met hun servicedesk om zich te laten registreren voor een digitale sleutel. We antwoordden aan de burger dat als de FOD BOSA die optie daadwerkelijk aanbood, dan zouden we de info opnemen in onze scripting. **Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

- Een burger had een melding over een put in de weg. Hij belde hiervoor naar 1700. Hij verzond nadien een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De 1700-voorlichter ging in de fout. De voorlichter had de melding van de put in de weg nl. zelf kunnen én moeten

doorgeven.

**Acties:** We lieten aan de burger weten dat de voorlichter fout handelde, dat de 1700-kwaliteitsverantwoordelijken de klacht met de voorlichter opnamen en hem de te volgen procedure uitlegden.

- Op 05/12/2022 kon een burger zich via de Mijn Burgerprofiel-app zich succesvol registreren voor de jobbonus. Omdat hij een drietal weken later geen enkel nieuws over de jobbonus had gekregen, richtte hij zich tot 1700. De chatapplicatie bleef 25 minuten open staan op zijn smartphone, evenwel zonder antwoord. Hij verstuurde dan een bericht via de MBP-app. Hij ontving vervolgens verschillende al dan niet gestandaardiseerde antwoorden waarvan geen enkel voldeed aan de vraag waarom hij nog niets had mogen ontvangen. Hij kon ook geen nieuwe aanvraag indienen want in de MBP-app stond dat dit reeds gebeurd was. Omdat hij na 2 maanden wachten nog steeds geen antwoorden op zijn concrete vragen kreeg, verstuurde hij een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

**Analyse:** De MBP-app kende problemen. De chatfunctie was normaal bereikbaar; het tonen van een wachtrij ontbrak. De antwoorden van de voorlichters waren correct, maar niet volledig.

**Acties:** We lieten aan de burger weten dat de chatfunctie in principe in december 2022 bereikbaar was; dat het wel mogelijk was dat hij lang moest wachten gezien de drukte van jobbonus op de chat op dat moment. We vermeldden dat we aan de collega's van de Mijn Burgerprofiel- Helpdesk vroegen om in de toekomst een duidelijke wachtrij te tonen aan de burgers die chatten vanuit de app. We gaven ook mee dat we de antwoorden van onze voorlichters nakeken. We verduidelijkten het feit dat hij zijn rekeningnummer had ingegeven niet noodzakelijk zeggen wou dat hij in aanmerking kwam voor de jobbonus. Burgers kregen namelijk pas een brief als zij voor de jobbonus in aanmerking kwamen. De voorlichters hadden de burger wel kunnen antwoorden dat hij bezwaar kon indienen als hij toch geen brief ontving. We verwezen de burger tenslotte naar de link waar hij bezwaar kon indienen nadat hij zich authenticeerde <https://jobbonus-bezwaar.vlaanderen.be/>. De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter spraken de betrokken voorlichters aan.

- Een burger was Franstalig, hij werkte voor een dienstenchequesbedrijf in Wallonië. Hij had al meer dan 18 maanden geen toegang meer tot Sodexo-Vlaanderen; kreeg steeds een foutmelding bij het aanmelden. De burger wilde hulp en belde naar 1700, maar hoorde dat voorlichters geen Frans mochten spreken en dat niemand hem kon helpen. De burger was zeer teleurgesteld in de 1700-dienstverlening. Enkele dagen later slaagde de burger er alsnog in om aan te melden. Hij liet zijn ongenoegen over de 1700-dienstverlening weten via e-mail.

**Analyse:** Er werden 2 gesprekken op eenzelfde dag gevonden. Er was een technisch issue: de mogelijkheid om intern door te schakelen naar een Franstalige voorlichter ontbrak.

Gesprek 1: De burger kwam terecht bij een voorlichter van de lijn 1700 AV-Frans. Deze voorlichter schakelde de burger door naar een voorlichter voor de lijn ACM-Nederlands. De 1<sup>ste</sup> voorlichter deed dit omdat het niet mogelijk was om de burger door te schakelen naar de lijn ACM-Frans vanuit de lijn 1700 AV. De 2<sup>de</sup> voorlichter sprak evenwel geen Frans waardoor die op zijn beurt de burger doorschakelde naar de lijn ACM-Frans. Er was op dat moment echter geen Franssprekende voorlichter aanwezig. De burger werd dan gevraagd om zijn nummer door te geven om teruggebeld te worden.

Gesprek 2: De burger kwam terecht op de lijn belastingen, de voorlichter schakelde

de burger door naar een voorlichter van de lijn 1700 AV-Frans. Dit was dezelfde voorlichter van in het 1<sup>ste</sup> gesprek. De voorlichter gaf aan de burger algemene info mee. Toen deze voorlichter merkte dat de burger zijn vraag over gebruikersrechten ging, gaf de voorlichter mee dat hij de burger niet kon doorschakelen naar een persoon die de gebruikersrechten kon nakijken aangezien die doorschakelmogelijkheid naar de lijn ACM-Frans niet voorhanden was. De voorlichter vroeg toen aan de burger of er niemand kon bellen die Nederlands kende.

**Acties:** We contacteerden de burger telefonisch, verstrekten hem informatie over aanmelden op <https://dienstencheques.vlaanderen.be/>

We losten het technisch doorschakelissue op: voorlichters 1700 AV konden voortaan wél doorschakelen naar voorlichters ACM-Frans.

De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter namen de doorschakelprocedure op met de voorlichter uit het 1<sup>ste</sup> gesprek.

- Een burger probeerde een burger het rekeningnummer van zijn cliënt te registreren voor de jobbonus. Op [Burgerprofiel - Vlaanderen.be](https://burgerprofiel.vlaanderen.be) verscheen dat er een technisch probleem was. De burger belde naar 1700 waarbij de voorlichter meegaf om het de volgende dag opnieuw te proberen. De dag erna kwam de cliënt nogmaals langs en deed de burger een nieuwe poging om het rekeningnummer te registreren -via drie verschillende internetbrowsers. Er kwam telkens dezelfde boodschap op. De burger belde naar 1700 en kreeg alweer het antwoord om het op een later tijdstip opnieuw te proberen. Tussen de 2 pogingen voor de betrokken cliënt deed de burger een succesvolle registratie voor een andere cliënt. De burger verstuurde de daaropvolgende dag een e-mail naar 1700. De voorlichters verstuurden een stappenplan, raadden aan om het later opnieuw te proberen; vroegen naar de foutmelding. De burger wilde een andere mogelijkheid krijgen om het rekeningnummer van de cliënt te laten registreren. De burger bracht de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte van de problematiek.

**Analyse:** Op 01 en 02/3/2023 deden zich nà een release technische problemen voor op [Burgerprofiel Vlaanderen.be](https://burgerprofiel.vlaanderen.be) De gesprekken met de voorlichters werden beluisterd; hun mailantwoorden gecheckt: de antwoorden waren correct.

**Acties:** We boden aan de burger onze verontschuldigingen aan. We gaven mee dat het Helpdesk Mijn Burgerprofiel in de ochtend op 01/03 een release uitvoerde om het mogelijk te maken voor minderjarigen om hun bankrekeningnummer te registreren op Mijn Burgerprofiel. We verduidelikten dat er helaas een bug in de release zat die onvoorziene technische problemen veroorzaakte waardoor de burger het rekeningnummer van zijn cliënt niet registreren kon. We lieten weten dat op 02/03 in de namiddag de Helpdesk Mijn Burgerprofiel de bug oplossen kon; dat het van dan af terug mogelijk was om bankrekeningnummers te registreren. We vermeldden nog dat de 1700-medewerkers correct antwoordden zowel op 01 en 02/03 toen de technische problemen zich voordeden als op 03/03 toen deze problemen al van de baan waren. We vroegen tenslotte aan de burger om ons te verwittigen als hij nog problemen met de registratie hebben zou.

- Een burger stelde zich vragen bij de aanmeldmogelijkheden voor zijn jobbonus. Hij had geen kaartlezer of Itsme ter beschikking. Hij wilde aanmelden met 'bevestigingscode via mail'. Hij contacteerde 1700 meermaals en kreeg verschillende antwoorden, maar nog geen concrete oplossing. Hij verstuurde een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst.

**Analyse:** De aanmeldmogelijkheid 'bevestigingscode via mail' was nog niet actief toen de burger 1700 contacteerde.

**Acties:** De collega's van de Helpdesk Digitaal Vlaanderen 2<sup>de</sup> lijn lieten via e-mail aan de burger weten dat de verantwoordelijke van de toepassing of e-loket zelf bepalen

kon welke aanmeldmogelijkheden beschikbaar mochten zijn; dat elke digitale sleutel een eigen veiligheidsniveau had. Ze gaven ook mee dat op Burgerprofiel Vlaanderen.be de optie aanmelden met gebruikersnaam en wachtwoord, beveiligingscode per mail pas sinds enkele dagen actief was. Wanneer de burger op de website aanmelden zou, kon hij voortaan deze sleutel kiezen.

- Een burger belde naar 1700 omdat hij mogelijk een verdacht bericht ontvangen had, hij gaf aan dat hij geen berichten meer wenste te ontvangen. De voorlichter stond hem hautain te woord, was bijzonder ongeduldig; behandelde de burger verveeld. De verbinding werd verbroken. De burger verstuurde een e-mail naar 1700 waarin hij zijn ontevredenheid over de voorlichter mededeelde.  
**Analyse:** Het gesprek werd beluisterd. De 1700-voorlichter bleef wel beleefd, maar hij had meer begrip voor de burger zijn situatie kunnen tonen. De burger stelde heel duidelijk dat hij geen berichten meer wenste te ontvangen én dat hij zijn eBox niet deactiveerde omdat hij niet overweg kon met het uitvoeren van digitale handelingen. De burger bleef ontevreden over de dienstverlening, hij verbrak de verbinding.  
**Acties:** We bezorgden de burger feedback over het gesprek en lichtten hem via e-mail in over wat verdachte berichten waren, we raadden hem aan om verdachte berichten te versturen naar [verdacht@safeonweb.be](mailto:verdacht@safeonweb.be). We gaven mee dat als hij zijn eBox ooit activeerde, dan kon hij die opnieuw deactiveren zodat hij geen berichten meer ontvangen zou, we verwezen naar <https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/mijn-burgerprofiel/ebox-ontkoppelen-of-deactiveren>. We vermeldden ook dat hij zijn eBox kon laten deactiveren door een ondertekende en gedateerde brief vergezeld van een kopie van de voor- en achterzijde van zijn identiteitskaart te sturen naar de FOD BOSA. We verwezen naar het FOD BOSA briefsjabloon [https://myebox.be/sites/default/files/Revoke\\_NL.pdf](https://myebox.be/sites/default/files/Revoke_NL.pdf) en bezorgden hem het adres. We schreven tenslotte dat Digitaal Vlaanderen er niet voor zorgen kon dat hij geen phishingmails meer kon krijgen – ook niet na deactivering van de Box, maar dat hij dergelijke berichten best verstuurde naar Safeonweb om ze vervolgens te deleten. De kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter spraken de betrokken 1700-voorlichter op zijn houding aan.  
**Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.
- Een burger was ontevreden over de dienstverlening van Digitaal Vlaanderen i.v.m. de Digitale Handtekenmap. In een e-mail aan 1700 kaartte hij de recursieve problemen aan, nl. het verschijnen van de handtekening / het wegvallen van de handtekening buiten een plan. Hij stelde dat het onwerkbaar was om zo verder te moeten. Hij vroeg om de problemen zo snel mogelijk te behandelen.  
**Analyse:** De bugs in de handtekenmap waren gekend.  
**Acties:** De Productverantwoordelijke Digitale Handtekenmap nam de klacht op.
- Een gemeente meldde dat het verschil in huisnummer tussen het rijksregister en de identiteitskaart bij 2 burgers bleef aanhouden. Op de identiteitskaarten bleef er na het huisnummer nog een spatie staan. De gemeente kreeg deze spatie niet weg door een adreswijziging uit te voeren op de identiteitskaart in Belpic. De burgers kregen in Mijn Dossier (applicatie van het Rijksregister) wel steeds een melding dat hun adres moest worden aangepast en ondervonden ook problemen bij de aanvraag van premies. De betrokken gemeente verwittigde de FOD Binnenlandse Zaken die op haar

beurt de klacht aan 1700 doorgaf.

**Analyse:** Er was een technisch probleem in Mijn Burgerprofiel.

**Acties:** De collega's van de Helpdesk Digitaal Vlaanderen 2<sup>de</sup> lijn lieten aan de burger weten dat een aanvraag tot adreswijziging als een digitaal dossier kon worden opgevolgd in Mijn Burgerprofiel. Hierin moesten dan verschillende stappen doorlopen worden om uiteindelijk een adreswijziging correct geregistreerd te krijgen. Omwille van een technisch probleem was de laatste stap die verscheen 'Status Afgerond' met een actie "ga naar uw gemeentehuis". Er werd daarbij gevraagd om de eID mee te nemen, om het nieuwe adres daar op te zetten. Ze gaven aan dat deze status bleef staan ook al was de burger naar het gemeentehuis geweest met zijn eID. Ze deelden mee dat er aan een oplossing gewerkt werd en dat de adreswijziging wel correct gebeurde. De collega's van de Helpdesk Digitaal 2<sup>de</sup> lijn verontschuldigten zich bij de burger voor het ongemak.

- Een collega-ambtenaar liet via chat aan 1700 weten dat PDF-documenten van de RVA niet downloadbaar waren via Mijn Burgerprofiel. De PDF-documenten konden wel gedownload worden vanaf de website "Mijn eBox" maar niet vanaf de website "Mijn Burgerprofiel"; de links naar de PDF's gaven nl. een foutmelding. Volgens de collega-ambtenaar was de voorlichter niet in staat om het probleem op te lossen (noch te begrijpen). Nadat de collega-ambtenaar aangaf dat de voorgestelde oplossing niet voldeed, verbrak de voorlichter zomaar het chatgesprek. De collega-ambtenaar vond dit onaanvaardbaar als burger en nog meer als collega bij de Vlaamse overheid. Hij verstuurdde een e-mail naar 1700 om zijn ongenoegen te uiten.

**Analyse:** We zochten het chatgesprek op. De 1700-voorlichter handelde fout. Hij had de melding beter geëscaleerd naar de Helpdesk Digitaal Vlaanderen 2<sup>de</sup> lijn. Deze 1700-voorlichter beëindigde de chat inderdaad te snel. We zagen ook dat een andere 1700-voorlichter de melding wél verzond naar de Helpdesk Digitaal Vlaanderen 2<sup>de</sup> lijn.

**Acties:** We boden de collega-ambtenaar onze verontschuldigen aan voor de foute handelingen van de 1<sup>ste</sup> voorlichter. We gaven nog mee dat we zagen dat een andere voorlichter de melding wél verzond naar de Helpdesk Digitaal Vlaanderen 2<sup>de</sup> lijn die hem inmiddels contacteerde. We lieten nog weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de klacht met de betrokken voorlichter te bespreken.

- Een burger had een vraag over huisonderwijs. Hij belde naar 1700; hij had gebruik gemaakt van de spraaktechnologie. Hij had geen keuze moeten maken in het keuzemenu; hij kwam terecht bij de dienst Verkeersbelasting. Volgens de burger werd hij heel onbeschoft behandeld door de voorlichter. Hij belde opnieuw naar 1700 om zijn klacht te uiten.

**Analyse:** Er waren die dag geen technische problemen met de spraaktechnologie. Dit project was weliswaar nog in volle ontwikkeling. Het was wel zo dat op dat moment er geen garantie was dat de transcriptie van wat een burger zei én de doorverbinding naar de juiste medewerker 100% correct waren.

Het gesprek werd beluisterd. De 1700-voorlichter zijn gedrag was ongepast. Hij liet de burger niet uitspreken; ging zelfs in discussie met de burger. Deze voorlichter had bovendien de oproep intern kunnen doorschakelen naar een andere 1700-voorlichter bevoegd voor vragen over onderwijs.

De voorlichter verbrak tenslotte zelf de verbinding, een actie die tegen de instructies inging.

**Acties:** We boden de burger onze verontschuldigen aan voor de manier waarop onze voorlichter hem te woord stond. We voegen aan de

kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de betrokken voorlichter aan te spreken.

#### **klachten over diverse materies die we niet ten gronde konden beoordelen: 4**

- Een burger belde begin december 2022 naar 1700 voor een vraag over zijn aanslagbiljet verkeersbelasting. Er zou toen niet gezegd zijn geweest dat de minimumbelasting verschuldigd zou blijven. De burger diende op 18/01/2023 een klacht in bij de Klachtendienst Financiën.  
**Analyse:** De burger had op 12/12/2022 naar 1700 gebeld en op die dag was er ook een call-back naar de burger zijn gsm-nummer. Deze 2 gesprekken van december 2022 konden evenwel niet meer beluisterd worden.  
**Acties:** We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën.  
> We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het gesprek niet meer teruggevonden kon worden.
  
- Een burger had 1700 in 2018 gecontacteerd voor informatie over zorgwonen. Hij gaf het zorgwonen correct bij zijn gemeente aan. De burger moest nu personenbelastingen terugbetalen vanaf 2018, hij werd nl. belast als 1 gezin terwijl bij de gemeente het zorgwonen correct geregistreerd stond. Hij belde naar 1700 waarbij hij aangaf dat dit niet klopte met de informatie die hij in 2018 van 1700 kregen had en dat de informatie op <https://www.vlaanderen.be/zorgwonen> waarop hij zich toen baseerde dan toch fout was. De burger had inmiddels een advocaat ingeschakeld. Als hij geweten had welke fiscale gevolgen gekoppeld waren aan het zorgwonen, dan was hij er nooit aan begonnen.  
**Analyse:** Het 1700-contact uit 2018 was omwille van de GDPR niet meer beschikbaar. We konden de vraag noch het antwoord erop nog controleren.  
**Acties:** 1700 werkt samen met de collega's van het Departement Omgeving voor informatieverstrekking over bv. zorgwonen. We contacteerden de klachtenbehandelaar van het Departement Omgeving die ons input bezorgde over de definitie van zorgwonen zoals opgenomen in de VCRO, de meldingsplicht/vergunningsplicht, het aspect van de inschrijving in het bevolkingsregister en de (sociale) uitkeringen, een bevoegdheid van de federale overheid en de gemeentelijke dienst bevolking. De klachtenbehandelaar wees op het feit dat een inschrijving onder zorgwonen enkel volgen kon als men voldeed aan de voorwaarden in de VCRO én aan de voorwaarden opgelegd in de algemene onderrichtingen betreffende het houden van de bevolkingsregisters. Hij verwees ook naar de Cassatierechtspraak (2017) die stelde dat elke instantie haar eigen definities inzake gezin, samenwonen, alleenstaande enz. moest toepassen en dus niet louter mocht verdergaan op de gegevens in de bevolkingsregisters. In de geschetste situatie van de burger kon er geen sprake zijn van zorgwonen. Hij vermeldde tevens dat er in de praktijk verschillende regelgevingen van toepassing waren die niet strikt gescheiden konden worden. Dit was voor het Departement Omgeving de reden om in 2018 te starten met de opmaak van een leidraad zorgwonen en tijdelijk wonen waarin ingegaan werd op allerhande aspecten uit de diverse beleidsdomeinen waarmee mensen bij zorgwonen in contact konden komen. De opmaak van deze leidraad zorgde ervoor dat de contacten tussen de beleidsdomeinen vlotter verliepen. De klachtenbehandelaar verwees tenslotte nog naar de webpagina en de FAQ's waar de burger de meest recente informatie raadplegen kon <https://www.omgeving.vlaanderen.be/nl/zorgwonen-zonder-zorgen>  
Hij besloot dat de verwoording op de webpagina mogelijk niet overal even duidelijk was en dat dit nagekeken werd.

We lichtten de burger in over het niet meer beschikbaar zijn van zijn oorspronkelijke vraag en het 1700-antwoord. We bezorgden hem de verkregen input en lieten weten dat ook onze informatie op <https://www.vlaanderen.be/zorgwonen> aangepast worden zou.

**Conclusie:** We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen, het 1700-contact uit 2018 was immers niet meer beschikbaar.

- Een burger had zijn voornaam officieel laten veranderen op 09/05/2019. Hij stelde vast dat na 4 jaar zijn oude voornaam nog steeds op verschillende websites van de overheid stond zoals: Mijn Burgerprofiel, Vlaanderen.be en de federale website Justonweb. Hij had tevergeefs contact opgenomen met het Rijksregister, de FOD's Binnenlandse Zaken en Justitie, 2 lokale besturen en Mijn Burgerprofiel. Hij verstuurde op 24/02/2023 een e-mail met een schermopname van Justonweb en Mijn Burgerprofiel naar de Federale Ombudsman en de Vlaamse Ombudsdienst.  
**Analyse:** Er waren soms problemen met het weergeven van de correcte voornaam en naam op applicaties van de Vlaamse overheid.  
**Acties:** De Helpdesk Digitaal Vlaanderen 2<sup>de</sup> lijn vroeg aan de burger om aan te melden op de websites <https://iamapps.belgium.be/sma/generalinfo> en <https://burgerprofiel.vlaanderen.be> en om telkens schermopnames te bezorgen van de identiteitsgegevens alsook een schermopname van de webpagina op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be). De burger bezorgde de schermopnames en liet gelijktijdig weten dat het probleem was opgelost: de nieuwe voornaam verscheen op de 3 vermelde websites.  
**Conclusie:** We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het niet duidelijk was welke dienst in se betrokken was Rijksregister of Digitaal Vlaanderen.
- Een burger kon al een half jaar niet aanmelden op Mijn Burgerprofiel, MyMinfin enz. De burger had al meerdere mensen aan de lijn gekregen, ICT'ers ingeschakeld, zonder resultaat. De burger wenste voortaan enkel nog via brief gecontacteerd te worden. De burger gaf aan dat hij niet enkel een probleem met inloggen had maar ook een klacht die hij zelfs niet doorgeven kon zoals het hoorde.  
**Analyse:** Het vermelde aanmeldprobleem was niet geheel duidelijk.  
**Acties:** De collega's van de Helpdesk DV 2<sup>de</sup> lijn trachtten de burger op verschillende tijdstippen te bereiken om hem te begeleiden bij het aanmelden zij het telefonisch/zij het via e-mail, maar zonder succes.  
**Conclusie:** We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het niet duidelijk was of Digitaal Vlaanderen betrokken was.

### **Algemeen besluit samenwerkingen bij klachtenbehandeling**

Er is op 1700 steeds een nauwe samenwerking met de klachtendienst van de Vlaamse Belastingdienst en AHOVOKS aangezien deze diensten het nummer 1700 (of de infolijn jobbonus) 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.

Bij klachten over Mijn Burgerprofiel, ebox berichten of het registreren van rekeningnummers voor

jobbonus spelen technische incidenten een belangrijke 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 om het doorstromen van informatie over incidenten sneller naar de voorlichters te kunnen doorspelen en om klachten beter te kunnen onderzoeken.

Deze samenwerkingen sluiten nauw aan bij aanbeveling nr. 5 van de Vlaamse Ombudsman:

Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als -rapportage.



### 6.1.1 I.II. KLACHTEN ANDERE AFDELINGEN

De andere afdelingen ontvingen 4 klachten in totaal.

De afdeling Portfolio en Accountmanagement behandelde 1 klacht.

De afdeling Dataoplossingen behandelde 3 klachten.

#### Aantal klachten en kanaal van ontvangst

		Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	via klachten.digitaal@vlaanderen.be	2
	via de Vlaamse Ombudsdienst	2
	via een andere dienst	/

#### Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

	Aantal klachten
Ontvankelijk en gegrond	3
Ontvankelijk en niet gegrond	1
Onontvankelijk	/
<b>Totaal</b>	<b>4</b>

#### Overzicht van de gegronde klachten

De Afdeling Portfolio en Account Management behandelde 1 klacht over het teveel raadplegen van persoonlijke data door Digitaal Vlaanderen.

De afdeling Dataoplossingen behandelde 2 klachten.

- 1 klacht ging over een tuinhuis dat plots verdwenen was op de Cadgis-kaart
- 1 klacht ging over de gebrekkige interface van webtool LARA 2.0 in vergelijking met zijn voorganger CRAB/LARA

## 6.2

### II DIGITAAL VLAANDEREN EN INTERN KLACHTENBEHEER

Elke klacht aan Digitaal Vlaanderen wordt ernstig genomen en er wordt permanent gewerkt om de dienstverlening te verbeteren.

#### **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 de 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.

#### **Van behandelen van klachten naar voorkomen van klachten**

**Om kwaliteit permanent, ook zonder klachten, op te volgen zetten we bij contactcenter in op:**

- inzetten op bereikbaarheid en de bel me op optie bij langere wachttijden.
- permanente opleiding en coaching voor de voorlichters
- beluisteren van gesprekken, zeker over nieuwe thema's, om tijdig bij te sturen
- een tevredenheidsbevraging na het 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 redacteuren 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.

### **Tot slot**

De verdere stijging van het aantal bezoeken aan Vlaanderen.be (**van bijna 31.800.000 bezoeken in 2022 naar 35.700.000 bezoeken in 2023**) laat zien dat de meeste burgers hun informatie digitaal zoeken en vinden.

Bovendien wordt Vlaanderen.be steeds meer de centrale webplek van de Vlaamse overheid. Zo wordt informatie en dienstverlening steeds consistent en geïntegreerder aangeboden aan burgers, wordt de informatie nog beter vindbaar in zoekmachines en kunnen diensten webinformatie beter uitwisselen en hergebruiken.

Ook het aantal keer dat een burger zijn persoonlijke Mijn Burgerprofiel (of de mobiele app versie ervan) bezoekt stijgt opnieuw, van 22.444.000 keer in 2022 tot 25.750.000 keer in 2023. Je kan op Mijn Burgerprofiel aanmelden via de websites van 254 (88%) Vlaamse lokale besturen en 45 Vlaamse overheidsdiensten. Bovendien worden ook steeds meer dienstverleningen daarin centraal aangeboden of ontsloten.

We stellen vast dat onze 'digital first' strategie haar vruchten afwerpt. 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.

Het is ook de doelstelling van Digitaal Vlaanderen om voldoende aandacht te hebben voor de minder digitaal vaardige burger en om diensten die onze ondersteuning vragen op deze doelgroep te wijzen. We maken bijvoorbeeld met onze dataoplossingen de automatische toekenning van groeipakket mogelijk en zorgen voor detectie van wie recht heeft op een jobbonus om rechthebbenden pro-actief te informeren. Bij elke nieuwe maatregel blijft het cruciaal te zoeken naar de optimale automatisering om burgers makkelijk en pro-actief van hun rechten (en plichten) op de hoogte te brengen, via de kanaalvoorkeur van hun keuze. Daar wil Digitaal Vlaanderen ook in de toekomst op inzetten.

Op 1700 hebben we sinds 2023 ook spraaktechnologie in gebruik genomen, waarbij de oproeper geen lang keuzemenu meer moet doorlopen, maar eenvoudig zijn vraag kan inspreken om bij de juiste medewerker terecht te komen. Een vereenvoudiging voor wie dit wilt, maar het klassieke keuzemenu blijft beschikbaar voor wie daarmee liever werkt. Een eerste stap om Artificiële Intelligentie te laten helpen waar dat nuttig is. Onze voorlichters zijn zo een eerste testgroep om goed te kunnen inschatten hoe en waar de nieuwe taaltechnologie kan helpen om het juiste antwoord nog makkelijker te vinden.

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.

Digitaal Vlaanderen blijft verder inzetten op het ontwikkelen en ondersteunen van een niet-digitaal aanbod. Uit dit klachtenrapport blijkt immers de noodzaak van de contactkanalen van Contactcenter 1700, die dit jaar 25 jaar bestaat en verder blijft mee evolueren met de vragen die gesteld worden. Digitaal Vlaanderen ondersteunt met de contactcenter raamovereenkomst ook de 24 specifieke infolijnen van andere Vlaamse overheidsdiensten die in 2023 van de raamovereenkomst gebruik maakten voor een professionele en klantvriendelijke opvang van burgervragen. En binnen de IT-raamovereenkomst van Digitaal Vlaanderen vindt elke Vlaamse overheidsdienst de mogelijkheid om de eigen bereikbaarheid via telefoon of e-mail klantvriendelijk in te richten. We blijven op die manier streven naar een vlotte bereikbaarheid voor wie digitaal de weg niet vindt. Bovendien maken we van e-inclusie een basisprincipe in de Digitale Strategie die we binnen de Vlaamse overheid naar voor schuiven.

## 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 **vijvenzestigtal 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 2023 en 31 december 2023. Alle klachten worden behandeld binnen een ruimer kwaliteitsbeleid waarbij sterker wordt ingezet op bemiddeling.

In deel 1 wordt het klachtenbeleid beschreven.

In deel 2 wordt de klachtenprocedure toegelicht.

Deel 3 omvat een overzicht met cijfers over de ontvangen klachten.

In deel 4 worden de meest voorkomende klachten toegelicht en adviezen geformuleerd.

### 7.2 HET KLACHTENBELEID

Het Agentschap Integratie en Inburgering volgt de afspraken en regels voor het klachtenmanagement van de Vlaamse Overheid die zijn vastgelegd in het Klachtendecreet en de bijhorende omzendbrief van de Vlaamse Regering:

- Omzendbrief VR/2020/20 betreffende de klachtenbehandeling (zie [Omszendbrief 2020-20 Eerstelijnsklachtenbehandeling\\_ar7e2l.pdf \(vlaanderen.be\)](#))
- Bestuursdecreet van 1 januari 2019 (B.S. 19 december 2018).

Door middel van het klachtenbeleid zorgt het Agentschap Integratie en Inburgering ervoor dat klanten én medewerkers kunnen rekenen op:

- een uniforme en kwaliteitsvolle behandeling van signalen en formele klachten;
- een continue verbetering van de dienstverlening op basis van signalen en klachten.

Team kwaliteit is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten en bestaat uit:

- Bapiyan Van den Bossche (klachtenbehandelaar);
- Louise Michiels (klachtenbehandelaar);
- Nathalie Heirman (klachtenbehandelaar).

Het Agentschap Integratie en Inburgering bestaat uit 6 afdelingen: diensten van de algemeen directeur, Samenleven en Taal, Human Resources, Inburgering en NT2, Financiën en Bedrijfsondersteunende Diensten en Regionale Dienstverleningen.

In 2023 zijn er geen herzieningen van de klachtenprocedure geweest. In 2023 werd opnieuw de opvolging van klachten gekoppeld aan processen. Team kwaliteit plant in 2024 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 2023 zette team Kwaliteit net zoals de vorige jaren 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, vragen we sinds 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 2023 één keer bemiddeling aan bod.

## 7.3 DE KLACHTENPROCEDURE

De klachtenprocedure wordt opgestart wanneer:

- om het even 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 Een 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 feedback);
3. De medewerker volgt het signaal zelf op of betreft collega's die voor een oplossing kunnen

zorgen via de kortste weg;

4. De medewerker informeert de verzoeker en de betrokkenen:
  - geeft feedback aan de verzoeker zoals afgesproken;
  - toetst of de verzoeker nog vragen heeft;
  - vermeldt de mogelijkheid om een klacht in te dienen en gebruikt hiervoor de website: [www.integratie-inburgering.be/contact](http://www.integratie-inburgering.be/contact).
  - informeert intern betrokkenen met het oog op verdere (grote of kleine) verbeteracties;

*Indien de verzoeker aangeeft een klacht in te willen dienen:*

5. De medewerker informeert de verzoeker onmiddellijk over de werkwijze klachten. Hij gebruikt hiervoor de website [www.integratie-inburgering.be/contact](http://www.integratie-inburgering.be/contact).

### 7.3.2 De klachtenbehandelaar ontvangt een klacht

1. De klachtenbehandelaar maakt een nieuw klachtendossier aan;
2. Maximaal 10 kalenderdagen na ontvangstdatum van de klacht bevestigt de klachtenbehandelaar de ontvangst van de klacht aan de verzoeker per mail of per brief op basis van het sjabloon brief ontvangst. Hij registreert dit in het klachtenregister;
3. Indien nodig verheldert de klachtenbehandelaar de vraag en registreert dit in het klachtendossier;
4. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en registreert elke actie in het klachtendossier;
5. De klachtenbehandelaar toetst, indien nodig, het voorstel van beslissing af bij de andere klachtenbehandelaars zodat de beslissing in lijn ligt met eerder genomen beslissingen;
6. De klachtenbehandelaar verstuurt maximaal 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een beslissing per mail of per brief aan de verzoeker op basis van het sjabloon brief beslissing. Hij vervolledigt het register en klachtendossier en archiveert;
7. De klachtenbehandelaar informeert intern betrokkenen en formuleert aanbevelingen met het oog op verbeteringen in de dienstverlening zonder de naam van verzoeker te vernoemen;
8. De klachtenbehandelaar bemiddelt waar nodig.

## 7.4 KLACHTENBEHANDELING IN CIJFERS

Aantal ontvangen signalen en klachten	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Signalen	34	27	33	41	21	20	67	50
Klacht	65	50	60	49	43	54	29	13
<b>Totaal</b>	<b>99</b>	<b>77</b>	<b>93</b>	<b>90</b>	<b>64</b>	<b>74</b>	<b>96</b>	<b>63</b>

Aantal afgesloten klachten	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal onontvankelijke klachten	14	11	11	14	14	17	6	4

Waarvan betrekking op andere organisatie	11	8	8	10	3	1	2	1
Waarvan behandeld als beroep	0	0	0	0	0	0	1	1
Waarvan betrekking op wetgeving	1	0	1	0	2	0	1	1
Waarvan kennelijk ongegrond	0	1	1	0	2	1	2	0
Waarvan vraag	0	0	0	3	3	13	0	1
Waarvan reeds behandeld	0	0	0	0	0	1	0	0
Waarvan feiten ouder dan 1 jaar	0	1	0	0	2	1	0	0
Waarvan adres en/of identiteit verzoeker niet gekend	2	0	0	1	1	/	/	/
Waarvan betrekking op dienst HR	0	0	0	0	1	/	/	/
Waarvan geen persoonlijk belang wordt aangetoond	0	1	1	/	/	/	/	/
<b>Aantal ontvankelijke klachten</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>48</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>9</b>
Waarvan gegrond	12	14	36	18	19	24	8	1
Waarvan deels gegrond	15	5	2	7	2	10	4	1
Waarvan ongegrond	22	19	10	9	4	4	4	7
<b>Aantal openstaande klachten op 31/12</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>65</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>58</b>	<b>29</b>	<b>13</b>

<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten per ombudsnorm</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
De verzoeker gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing.	8	8	15	11	8	4	5	1
De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft.	1	5	2	3	2	3	3	0
De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	7	1	3	2	5	10	3	1
De verzoeker klaagt over de bereikbaarheid.	4	5	8	1	0	3	0	0
De verzoeker voelt zich onheus bejegend.	7	0	10	8	5	14	1	0



Aantal ontvangen klachten per kanaal	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Brief	0	0	1	3	2	1	1
Mail	3	6	7	4	4	7	4
Telefoon	13	14	6	3	2	1	0
Website	49	30	46	39	35	45	24

Aantal afgesloten klachten per type dienstverlening	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Inburgering	44	34	29	39	28	34	21
Integratie	0	0	0	0	0	0	1
Nederlands leren (niet inburgeraars)	5	6	5	0	4	5	1
Sociaal tolken en vertalen	5	1	7	0	3	4	5
Juridische dienstverlening	0	1	4	0	5	9	0
Andere	10	8	15	10	3	3	1

## 7.5 BESLUIT

In 2023 ontving dienst Kwaliteit 99 signalen en klachten. Dat zijn er 22 meer dan in 2022 en het hoogste aantal sinds de start van de rapportage.

Dit verhoudt zich tot 11.502 uitgereikte inburgeringsattesten, 32 begeleide lokale besturen en 23 begeleide organisaties, 357 gegeven vormingen en trainingen aan besturen en organisaties gegeven waarvan **5.751** personen zich inschreven, 3.012 personen schreven zich in voor een van de 91 vormingen (extern) van dienst Vreemdelingenrecht en **10.170** juridische helpdeskvragen, **42.440** tolk- en vertaalprestaties en **65.243** NT2 (Nederlands Tweede Taal) gesprekken<sup>5</sup>.

Het aantal **informele signalen** die de klachtenbehandelaar centraal ontvangt is gestegen: van 27 in 2022 naar 34 in 2023. In vergelijking met 2017 ligt het aantal in 2023 nog steeds opvallend lager toen de regionale aanspreekpunten de signalen op zich namen. Het aantal lag toen op 67. Het aantal **formele klachten** is in vergelijking met 2022 gestegen. In 2023 werden 65 klachten ontvangen, dat zijn er 15 meer dan in 2022.

Net zoals de voorbije jaren kwamen de meeste klachten binnen **via het webformulier**. Van de 65 klachten kwamen er 49 binnen via de website, 13 via de telefoon en 3 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 **65 formele klachten** waren er **14 onontvankelijk**. Van de 14 onontvankelijke klachten had de grootste groep klachten betrekking op een andere organisatie (11), betrekking op wetgeving (1) of waren het adres en/of identiteit van de verzoekers niet gekend (2). Verzoekers die een klacht hadden

<sup>5</sup> Hier zijn de cijfers van 2022 weergegeven, omdat de cijfers van 2023 nog niet beschikbaar zijn.

met betrekking tot een andere organisatie werden doorverwezen naar de juiste instantie. Ook bij de andere ontvankelijke klachten werd de verzoekers geïnformeerd over de reden van onontvankelijkheid.

In 2023 schonken we opnieuw aandacht aan het formuleren van aanbevelingen. Net zoals in 2022 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 2023 kwam bemiddeling aan bod.

Van de 50 ontvankelijke klachten waren er **22 ongegrond**, en **27 (deels) gegrond**. Eén klacht is nog openstaande.

### **21 (deels) gegronde klachten gingen over inburgering**

#### **- In 11 dossiers was de trajectbegeleiding onderwerp van de klachten**

*4 verzoekers gingen niet akkoord met de prestatie of de beslissing van het Agentschap*

Een verzoeker wenste een uitzondering te verkrijgen voor het volgen van A2 mondeling Nederlands, twee verzoekers gingen niet akkoord met de verkregen (fysieke) afspraak en één verzoeker was ontevreden over de beslissing met betrekking tot het verplicht volgen van de inburgeringscursus.

*1 verzoeker vond dat de beslissing van het Agentschap te lang uitbleef*

De verzoeker gaf aan dat het afleveren van een gerectificeerd inburgeringsattest te lang uitbleef.

*3 verzoekers klaagden over de bereikbaarheid van het Agentschap*

Deze klachten gingen over de telefonische bereikbaarheid 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 de klacht met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid werd de klacht meegenomen naar het coördinatorenoverleg zodat kan bekeken worden hoe de telefonische bereikbaarheid van de betrokken regio kan worden verhoogd.

*3 verzoekers voelden zich onheus bejegend*

Deze verzoekers uitten in hun klachten hun ontevredenheid over de begeleiding in hun traject. In alle drie de klachten werden nieuwe trajectbegeleiders toegewezen.

De klachtenbehandelaar gaf hierbij aan dat de trajectbegeleider coacht in vertrouwen in het inburgeringsproces en een zo efficiënt en haalbaar mogelijk inburgeringstraject, in samenwerking met de inburgeraar, coördineert. Gezien er sprake was van een vertrouwensbreuk werden op deze vragen uitzonderlijk een wissel van trajectbegeleiders toegestaan. De klachtenbehandelaar besliste in samenwerking met de leidinggevenden dat de verdere ondersteuning van een nieuwe trajectbegeleider meer zou bijdragen tot een veilig, positief en stimulerend klimaat.

#### **- 3 (deels) gegronde klachten gingen over de test Maatschappelijke Oriëntatie**

Twee verzoekers waren ontevreden over de gemaakte afspraken met betrekking tot de testtaal en het testmoment van de test maatschappelijke oriëntatie. De derde verzoeker wenste de test maatschappelijke oriëntatie op een andere manier dan op de computer af te leggen. De verzoeker gaf aan het voor hem te moeilijk was om met een computer te werken. Met betrekking tot deze klacht vonden gesprekken tussen de pedagogisch medewerker en de leerkracht plaats. Gezien er heden geen andere mogelijkheid is om de test op een andere manier af te leggen, werd bekeken hoe verzoeker in de volgende cursus beter kon worden ondersteund ter voorbereiding van de test.

- **1 gegronde klacht ging over de toeleiding naar de cursus maatschappelijke oriëntatie**
- **1 gegronde klacht ging over de toeleiding naar het werk**

In dit dossier wenste de verzoeker na het afronden van het inburgeringstraject verdere ondersteuning in de toeleiding naar werk.

Het Agentschap startte in 2023 met het proefproject 'vervolgtrajecten na inburgering'. Uit onderzoek bleek dat de regio van de verzoeker nog niet was opgenomen in de lijst waar het proefproject liep. Dit nam uiteraard niet weg dat de verzoeker niet verder kon worden geholpen. De verzoeker werd gecontacteerd door de projectleider Vervolgtrajecten en werd verder ondersteund zodat zij haar professionele doelen kon bereiken.

- **2 deels gegronde klachten gingen over de toeleiding naar Nederlands tweede taal**

De klachten gingen over het vragen van uitstel voor het volgen van het traject en de terugbetaling van het inschrijvingsgeld.

- **3 deels gegronde klachten gingen over werven van inburgeraars**

Eén verzoeker trok in twijfel of hij tot de verplichte doelgroep behoort. De tweede verzoeker was ontevreden over de gemaakte afspraken en de derde verzoeker over de wervingsactie.

Alle drie 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. Met betrekking tot de laatste klacht werd een aanbeveling opgemaakt. De verzoeker had niet de meest actuele uitnodigingsbrief ontvangen. De wervingsdienst werd hiervan op de hoogte gebracht.

De wens van de kandidaat-inburgeraar om zichzelf te herkennen in het promotiemateriaal dat wordt ontvangen, is legitiem. Hoewel er op dit vlak bij onze bevoegde diensten hiervoor een hoge sensitiviteit is en er inspanningen worden geleverd, werd benadrukt dat het is aangeraden om te blijven ambiëren het beoogde doelpubliek zo representatief en inclusief mogelijk weer te geven in promotie- en ander beeldmateriaal.

**5 (deels) gegronde klachten gingen over sociaal tolken en vertalen**

- **4 gegronde klachten gingen over de dienstverlening**

De klachten gingen over afspraken die niet zijn doorgegaan en een aanvraag waarvoor geen tolk kon worden ingezet/gevonden.

- **1 deels gegrond klacht ging over de samenwerkingsprocedure in het algemeen**

De verzoeker was ontevreden met de samenwerking met onze dienst. De klacht werd schriftelijk beantwoord maar bijkomend volgde een uitnodiging tot gesprek met de leidinggevende en/of coördinator van de tolkdienst. Doel van dit gesprek was extra duiding te geven met betrekking tot annulering van de openstaande tolkopdrachten.

**1 deels gegronde klacht gingen over een gevolgde vorming**

De verzoeker was ontevreden over de inhoud van de gevolgde vorming. Uit deze klacht formuleerde de klachtenbehandelaar enkele aanbevelingen met betrekking tot de ondersteuning van de medewerker die vormingen geeft.

Naast de klachten, ontving het Agentschap ook 34 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 informatie ontbrak of niet up-to-date was op onze webpagina, werd bijkomende informatie gevraagd met betrekking tot de nieuwe test maatschappelijke oriëntatie en werden nieuwe vertalingen gevraagd (Vietnamees).

Net zoals vorige jaren deden we op basis van al deze suggesties de nodige aanpassingen, zowel op de website als de flyer, zodat klanten steeds de juiste en meest up-to-date informatie kunnen terugvinden.

## 8 TOERISME VLAANDEREN

### 8.1 INLEIDING

Deze nota bevat het jaarlijks schriftelijk klachtenverslag van Toerisme Vlaanderen in 2023 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.

### 8.2 CIJFERGEGEVENS IN 2023

<b>Totaal aantal klachten</b>		7
-------------------------------	--	---

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	5
	16 – 30 dagen	1
	31 – 45 dagen	1
	meer dan 45 dagen	0
	antwoord niet verzonden	0

Aantal klachten volgens de drager	brief	0
	e-mail	7

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	5
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	0
	via Vlaamse Ombudsdienst	2

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b>		4
----------------------------------------	--	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens <b>reden</b> van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht	1
	Geen Vlaamse overheid	0
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	3

<b>Aantal ontvankelijke klachten</b>		3
--------------------------------------	--	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	0
	deels gegrond	1
	ongegrond	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten	opgelost	1
	deels opgelost	0

volgens mate van oplossing	Onopgelost	0
----------------------------	------------	---

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)	1
---------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	---

### 8.3 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN

Jaar	Totaal aantal klachten	Aantal onontvankelijke klachten	Aantal ontvankelijke klachten
2012	53	15	38
2013	23	16	7
2014	24	11	13
2015	7	4	3
2016	10	7	3
2016	5	1	4
2018	17	10	7
2019	11	8	3
2020	6	1	5
2021	11	4	7
2022	9	8	1
2023	7	4	3

### 8.4 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN REALISATIE

#### 8.4.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is gedaald tegenover het jaar voordien. In 2023 waren er 7 klachten (in 2022, 9). Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 53 in 2012 tot 7 in 2023. Toerisme Vlaanderen blijft sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen.

Kwaliteit en klantgerichtheid zijn belangrijk voor elk personeelslid. Gezien de aard van de dienstverlening is het namelijk noodzakelijk om snel en alert op te treden bij uitingen van ontevredenheid. Elk personeelslid fungeert dan ook als aanspreekpunt voor uitingen van ontevredenheid van onze klanten. In de meeste gevallen is het voldoende dat de betrokken dienst en/of dossierbehandelaar de persoon in kwestie verder helpt of door overleg een eenvoudige oplossing vindt. Indien de klager van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, dan zal het personeelslid doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar of naar de website.

#### 8.4.2 Behandeltermijn

Een klacht wordt in 2023 gemiddeld binnen de 16 dagen afgehandeld. Dit is een stijging tegenover 2022 toen het aantal op 8 dagen lag.

#### 8.4.3 Drager en kanaal

In 2023 komen 5 klachten rechtstreeks van de burger en 2 van de Vlaamse Ombudsdienst. Alle klachten werden via e-mail ontvangen.

### 8.5 ONONTVANKELIJKE KLACHTEN

Het aantal onontvankelijke klachten daalde van 8 naar 4.

#### 8.5.1 Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving Toerisme Vlaanderen 1 ontvankelijke klacht, die deels gegrond was. De klacht kan ondergebracht worden bij ombudsnorm 11.

### 8.6 BIJLAGEN

Enige bijlage bij dit schriftelijk verslag:

- Klachtenregister Toerisme Vlaanderen 2023 (geanonimiseerd)

### BIJLAGE: Klachtenregister 2023 (geanonimiseerd)

**KLACHTENREGISTER TOERISME VLAANDEREN - 2023**

Nummer	Doelbeheerder	Status	Ontvangstdatum klacht	Coördinatie klacht			L-uid	Klachtenaantal	Omschrijving klacht	Datum ontvangemeting	Dagen tussen ontvangst en meting	Datum antwoord	Dagen afhandeling klacht	Ja/Ne	Onderwerp(s) opmerking	Opmerking		Bemiddeling	
				Naam	Organisatie	Adres										Naar wie	Naam		Adres
TAL2023/01/NLA	Peter Henderyckx	Afgeklon	23/01/2023	Gronepac.commodities Europe bv	Schriebrak 24	Almere	3161240187	klachten@toerismevlaanderen.be	Klacht over Centrum voor Angeltourisme die het voor de klager niet mogelijk maakt groepswelkom te zijn in Kampen aan te melden.	1/02/23	9	25/02/23	35	Ne	De klacht betreft geen handeling verricht door Toerisme Vlaanderen of de werking van het agentschap.	Ja	Klacht wordt doorgestuurd naar Centrum voor Angeltourisme	Ne	Geen noodbehoefte
TAL2023/02/NLA	Peter Henderyckx	Afgeklon	24/01/2023	/	/	/	/	klachten@toerismevlaanderen.be	Klacht over het ontbreken van busstoel plaatsen en lage emissiezone bij bezoek aan de steden Brugge en Gent	1/02/23	9	18/02/23	9	Ne	De klacht betreft geen handeling verricht door Toerisme Vlaanderen of de werking van het agentschap.	Ja	Klacht wordt doorgestuurd naar de steden Brugge en Gent met het verzoek om de klacht te behandelen.	Ne	Geen noodbehoefte
TAL2023/03/NLA	Peter Henderyckx	Afgeklon	1/02/2023	/	/	/	/	klachten@toerismevlaanderen.be	Klacht over de aanmelding van een vakantiebus in Dinslakenwegers schieding aan m. regulerend voor een vakantie	10/02/23	9	20/02/23	27	Ja	De klacht betreft de uitvoering van het logboek, in het bijzonder de controle van het vervoer bij van uitdagingen voor een vakantie.	Ja	De klacht werd onderzocht en de klager werd geïnformeerd. Waar Toerisme Vlaanderen actie kan ondernemen, gebeurt die.	Ne	Geen noodbehoefte
TAL2023/04/NLA	Peter Henderyckx	Afgeklon	16/05/2023	Gemeente Nijlen	/	/	03 430 02 11	klachten@toerismevlaanderen.be (via Vlaamse Ombudsman)	Klacht over de onbereikbaarheid van het team Logies van Toerisme Vlaanderen	21/05/23	7	23/05/23	7	Ne	De klager van de telefonische contacten van de dienst laat de klager weten dat hij onbereikbaarheid een mail kan worden gestuurd. De klager deed dit na zijn oproep, waarna hij dezelfde dag nog een antwoord ontving, zowel over de huidige onbereikbaarheid van het team als vroeger.	Ja	De klacht werd beantwoord.	Ne	Geen noodbehoefte
TAL2023/05/NLA	Peter Henderyckx	Afgeklon	16/05/2023	/	/	/	/	klachten@toerismevlaanderen.be	Klacht over de catering op het evenement Stona. Unfød	20/05/23	13	20/05/23	9	Ne	De klachten worden beantwoord door de catering van het evenement.	Ja	De klacht werd opgenomen en doorproken met de catering.	Ne	Geen noodbehoefte
TAL2023/06/NLA	Peter Henderyckx	Afgeklon	27/05/2023	/	/	/	/	klachten@toerismevlaanderen.be	Klacht over de dienstverlening van iedereen vertrekt vakantie.	27/05/23	0	18/05/23	21	Ne	Geen advies opgegeven, hoewel opgevraagd op 27/05/23. Geen reactie op vraag naar feedback op 18/05/23.	Ne	De klager bezorgde haar adviesgegevens niet. De klager bezorgde geen feedback.	Ne	Geen noodbehoefte
TAL2023/07/NLA	Peter Henderyckx	Afgeklon	19/12/2023	/	/	/	/	peter.henderyckx@toerismevlaanderen.be (via Vlaamse Ombudsman)	Klacht over het annuleren van een reservering door restaurant Pappas in het kader van een 100-actie zonder terugbetaling van de vooruitbetaling door de klant	20/12/23	1	20/12/23	1	Ne	De klacht betreft geen handeling verricht door Toerisme Vlaanderen of de werking van het agentschap (Branche Vlaanderen).	Ja	Honora Vlaanderen zorgde voor terugbetaling aan de klager.	Ne	Geen noodbehoefte
Totaal											7	35							



## 9 FLANDERS INVESTMENT & TRADE

### 9.1 INLEIDING

Het jaarverslag 2023 rapporteert over het klachtenmanagement binnen Flanders Investment & Trade en berust op het Bestuursdecreet van 7 december 2018. In 2023 werden 8 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is een daling tegenover het jaar 2022.

### 9.2 CIJFERGEGEVENS 2023

		FIT
<b>Totaal aantal klachten</b>		<b>9</b>
Aantal klachten opgedeeld naar <b>behandeltermijn</b> (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	9
	16 – 30 dagen	
	31 – 45 dagen	
	meer dan 45 dagen	
	antwoord niet verzonden	
Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief	
	e-mail	9
	telefonisch	
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	9
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	
	via Vlaamse Ombudsdienst	
<b>Aantal onontvankelijke klachten</b>		<b>1</b>
Aantal onontvankelijke klachten volgens <b>reden</b> van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht	
	Geen Vlaamse overheid	
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	1
<b>Aantal ontvankelijke klachten</b>		<b>8</b>
	gegrond	1
	deels gegrond	

		<b>FIT</b>
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	ongegrond	7

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost	1
	deels opgelost	
	Onopgelost	

Verdeling van de <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens <b>ombudsnormen</b>		
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)	1

### 9.3 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN (LAATSTE VIJF JAAR)

		<b>FIT</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>		
	<b>2019</b>	12
	<b>2020</b>	14
	<b>2021</b>	16
	<b>2022</b>	13
	<b>2023</b>	9

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten		
	<b>2019</b>	2
	<b>2020</b>	0
	<b>2021</b>	0
	<b>2022</b>	1
	<b>2023</b>	1

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten		
	<b>2019</b>	10
	<b>2020</b>	14
	<b>2021</b>	16
	<b>2022</b>	12

	<b>FIT</b>
<b>2023</b>	8

## 9.4 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN CONCRETE REALISATIES

### 9.4.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten daalde tegenover het jaar voordien. In 2023 waren er 9 klachten (in 2022, 13). Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen. Waar mogelijk wordt een klacht informeel afgehandeld en dit naar de letter en de geest van de omzendbrief. In de omzendbrief betreffende leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement VR 2014/20 staat: *‘Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zo veel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wil verkrijgen, en de dossierbehandelaar die rechtzetting door een relatief kleine inspanning kan verlenen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht’.*

Kwaliteit en klantgerichtheid zijn belangrijk voor elk personeelslid. Gezien de aard van de dienstverlening is het namelijk noodzakelijk om snel en alert op te treden bij uitingen van ontevredenheid. Elk personeelslid fungeert dan ook als aanspreekpunt voor uitingen van ontevredenheid van onze klanten. In de meeste gevallen is het voldoende dat de betrokken dienst en/of dossierbehandelaar de persoon in kwestie verder helpt of door overleg een eenvoudige oplossing vindt. Indien de klager van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, dan zal het personeelslid doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar of naar de website.

### 9.4.2 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 2023 gemiddeld binnen de 1,33 dagen behandeld en afgesloten. Dit gemiddelde ligt veel lager dan het jaar voordien.

### 9.4.3 Drager en kanaal

In 2023 kwamen alle klachten rechtstreeks van de burger. Alle klachten werden via e-mail verstuurd.

### 9.4.4 Onontvankelijke klachten

Er werd 1 onontvankelijke klacht ontvangen in 2023. De klacht ging over het betalen van douanekosten voor een pakketje. De persoon werd gewezen op het feit dat dit geen klacht is voor Flanders Investment & Trade.

### 9.4.5 Ontvankelijke klachten

Bij het aantal ontvankelijke klachten valt in 2023 opnieuw het hoge aandeel van ongegronde klachten op. De verdere digitalisering van de overheid zorgt bij de burger soms voor verwarring. Men krijgt soms geen toegang tot de digitale systemen van FIT maar bij nazicht van de ontvangen klachten ligt het probleem dan bij de verzoeker zelf. Samen met de IT-mensen van FIT kan vaak op een heel eenvoudige en snelle manier een oplossing gezocht worden. De snelle en professionele opvolging door de IT dienst verklaart opnieuw de zeer korte behandeltermijn van de klachten.

## 9.5 BIJLAGE 1: SERVICEMETER VAN FLANDERS INVESTMENT & TRADE

### 9.5.1 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 binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..).

#### 9.5.1.1 Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van FIT en in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties (bv. groepszakenreizen of beurzen) georganiseerd door FIT in het kader van de bevordering van het internationaal ondernemen vanuit Vlaanderen, is opgenomen dat klachten over de dienstverlening van FIT kunnen doorgegeven worden aan de klachtencoördinator.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden.

#### 9.5.1.2 Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

In 2023 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

#### 9.5.1.3 Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..)

Het is heel opvallend dat in de laatste 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 door enkele systeemtransformaties en updates, zien we nu vooral dat de oorzaak van de klacht bij de verzoeker zelf ligt. Het blijft evenwel heel belangrijk om te kunnen beschikken over een eigen IT dienst die heel kort op de bal kan spelen en de burger snel kan verder helpen, ongeacht waar de bron van het probleem ligt.

### 9.5.2 Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

#### 9.5.2.1 Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

Elke nieuwe medewerker krijgt binnen het onthaalprogramma uitleg over het klachtenbeleid en de werking is organisatiebreed bekend.

#### 9.5.2.2 Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Het gemiddelde werd ten opzichte van vorig jaar beduidend positief verlaagd.

#### 9.5.2.3 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.

#### 9.5.2.4 Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten

In definitieve antwoorden aan de indienaars van klachten wordt systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst.

#### 9.5.3 Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

9.5.3.1 Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

Jaardoelstellingen inclusief resultaatgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig.

9.5.3.2 Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).

De klachtenbehandelaar treedt soms in overleg met zijn voorganger en waar nodig wordt de kwaliteitscontrole aangescherpt maar over het algemeen verloopt alles uitstekend.

9.5.3.3 Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.

FIT organiseert op systematische basis klantenbevragingen en feedback.

9.5.3.4 Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de bovenvermelde instellingen bezorgd.

9.5.3.5 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.

9.5.3.6 Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

- Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties komen indien nodig onder de aandacht. Dit jaar werd de gemiddelde behandelingsduur enorm verlaagd ten opzichte van vorig jaar. We proberen deze termijn niet te overschrijden in het volgende jaar.

9.5.3.7 Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

9.5.3.8 Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars

Er waren geen beleidsklachten in 2023.

9.5.3.9 Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er waren geen aanbevelingen.

9.5.3.10 Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

Geen deelname wegens geen uitnodiging.

## **10 DIENST VAN DE BESTUURSRECHTSCOLLEGES**

Bij de Dienst van de Bestuursrechtscolleges zijn er na 2019 geen klachten meer geweest, dus ook niet in 2023.

## **11 AGENTSCHAP JUSTITIE & HANDHAVING**

### **11.1 INLEIDING**

Op 1 januari 2022 werden alle justitiële bevoegdheden, behalve het jeugddelinquentierecht, samengebracht in het Agentschap Justitie en Handhaving. In 2022 hebben we ingezet op een krachtige start van het agentschap, een kwalitatieve dienstverlening in een context van aanzienlijke stijging van het aantal dossiers (2022 was een recordjaar voor zowel de justitiehuisen als het VCET) en het verder uitwerken van reeds gemaakte beleidsbeslissingen.

In 2023 gingen we op dat elan verder en werd ondertussen het nieuwe perspectief van onze organisatie helder. We tekenden een visievierluik uit dat het antwoord biedt op wat het Agentschap Justitie en Handhaving is, welke waarden we hoog in het vaandel dragen, de doelstellingen die we willen bereiken en waar we moeten in uitblinken. Het aantal dossiers voor 2023 klokte opnieuw af op een record en de politieke en maatschappelijke aandacht voor ons agentschap wordt steeds groter. Dat vertaalt zich ook in de weg die burgers vinden naar onze klachtenprocedure.

Voorliggend rapport behelst het tweede 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 2023 en 31 december 2023.

### **11.2 SAMENVATTING**

In 2023 ontving het Agentschap Justitie en Handhaving 36 signalen in het kader van de klachtenprocedure, 5 daarvan waren doorverwijzingen, de overige beheldden klachten.

Van de 31 binnengekomen klachten waren er 30 ontvankelijk en 28 werden afgesloten in 2023. 10 van de 28 klachten waren (deels) gegrond. De meerderheid werd afgehandeld op conciliërende wijze. De meeste klachten betroffen administratieve onnauwkeurigheden en/of een minder goede uitvoering van de dienstverlening. Het ging daarbij vooral over onduidelijkheid over procedures ter begeleiding en opvolging van ouders, slachtoffers en gezinnen of (technische) problemen met het materiaal voor elektronisch toezicht. Ook de niet-correcte bejegening werd een aantal keer gesignaleerd, dewelke vaak terug te brengen was tot (telefonische) miscommunicatie.

Het aantal klachten kende, met een toename van bijna 50% een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2022. De toegenomen aandacht voor ons agentschap alsook de inzet op transparantie hebben daar een belangrijk aandeel in. Zonder afbreuk te willen doen aan deze vaststelling, is het evenwel belangrijk om het stijgende cijfer af te zetten ten aanzien van het aantal behandelde dossiers. Zo stellen we vast dat de justitiehuzen in Vlaanderen en Brussel zich in 2023, over 35.666 nieuwe dossiers bogen en dat tegenover 14 klachten. Dat is slechts 0,04% van het aantal dossiers. Het VCET, dat 16 klachten kreeg, stond in voor 6.770 aansluitingen van een enkelband. Het aantal klachten is daar niet alleen slechts 0,24% van de hoeveelheid aansluitingen. Het is bovendien te plaatsen in een context van 30% meer aansluitingen ten opzichte van 2022.

### **11.3 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.

In het 2023 lag de focus vooral op het verder inbedden 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.

### **11.4 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](https://klachtenprocedure.agentschapjustitieenhandhaving.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.

## 11.5 KLACHTENBEHANDELING IN CIJFERS

**TABEL 1 - aantal klachten en doorverwijzingen per drager**

Type	Via e-mail	Via contactformulier	Totaal
Klachten	10	21	31
Doorverwijzingen	0	5	5
<b>TOTAAL</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>36</b>

Type	2022	2023
<i>Klachten</i>	17	31
<i>Doorverwijzingen</i>	4	5
<b>TOTAAL</b>	<b>21</b>	<b>36</b>

**TABEL 2 – aantal afgesloten en openstaande klachten per afdeling**

Afdeling	Afgesloten	Openstaand	Totaal
Justitiehuisen (JH)	12	2	14
Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)	16	0	16
Gendergerelateerd geweld (GGG)	1	0	1
<b>TOTAAL</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>31</b>

Afdeling	2022	2023
----------	------	------

Justitiehuisen (JH)	9	14
Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)	7	16
Gendergerelateerd geweld (GGG)	1	1
<b>TOTAAL</b>	<b>17</b>	<b>31</b>

**TABEL 3 – aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten per afdeling**

Klachten	JH	VCET	GGG	Totaal
Ontvankelijk	14	15	1	30
Niet-ontvankelijk	0	1	0	1
<i>want geen naam, adres en/of omschrijving klacht</i>	0	1	0	1
<b>TOTAAL</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>31</b>

Klachten	2022	2023
Ontvankelijk	16	30
Niet-ontvankelijk	1	1
<b>TOTAAL</b>	<b>17</b>	<b>31</b>

**TABEL 4 – overzicht ontvankelijke, afgesloten klachten per afdeling**

Klachten	JH	VCET	GGG	Totaal
Gegronnd	0	3	0	<b>3</b>
Deels gegronnd	6	1	0	<b>7</b>
Ongegronnd	6	11	1	<b>18</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>28</b>
Conciliërende behandeling	6	13	0	19
Formele behandeling	6	2	1	9
<b>TOTAAL</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>28</b>

Klachten	2022	2023
Gegronnd	3	3
Deels gegronnd	9	7
Ongegronnd	3	18
<b>TOTAAL</b>	<b>15</b>	<b>28</b>
Conciliërende behandeling	13	19
Formele behandeling	2	9
<b>TOTAAL</b>	<b>15</b>	<b>28</b>

**TABEL 5 - beoordeling 28 ontvankelijke klachten op (hoofd)schending van de ombudsnormen**

<b>Ombudsnormen</b>	<b>Aantal</b>
Correcte bejegening	8
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	19
Overeenstemming met het recht	1
<b>TOTAAL</b>	<b>28</b>

<b>Ombudsnormen</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<i>Correcte bejegening</i>	4	8
<i>Gelijkheid en onpartijdigheid</i>	1	0
<i>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid</i>	10	19
<i>Vlotte bereikbaarheid</i>	1	0
<i>Overeenstemming met het recht</i>	0	1
<b>TOTAAL</b>	<b>16</b>	<b>28</b>

## Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2024

### INLEIDING

---

Inter, het agentschap Toegankelijk Vlaanderen, werd opgericht per decreet op 28/03/2014. Bij de oprichting gingen vijf verschillende vzw's samen.

Na de transitiefase van deze fusie ontwikkelde Inter in 2016 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 2023 ontvingen we twee 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.





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<sup>1</sup> is de klachtenprocedure niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Een klacht is een ontevredenheid van een natuurlijke persoon of rechtspersoon over een handeling of het nalaten van een handeling door Inter.

Een vraag om informatie of een melding over derden of een eerste melding van een bepaalde tekortkoming van Inter, zoals onjuiste gegevens in een publicatie, is dus geen klacht. Een melding proberen we altijd in dialoog op te lossen. Als de indiener toch ontevreden is met onze reactie informeren we hem of haar over onze klachtmogelijkheid en onze klachtenprocedure.

### Onze klachtenprocedure

#### Stap 1

Ontvangst van een klacht hetzij per brief, e-mail of telefonisch. We wegen af of het wel degelijk om een klacht gaat of eerder om een melding of infovraag. We registreren de klacht en bezorgen de klacht onmiddellijk aan de klachtencoördinator via een klachtenformulier. We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 10 dagen na ontvangst een ontvangstmelding aan de verzoeker.

#### Stap 2

Onderzoek van de klacht: dit gebeurt door de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator. Allereerst onderzoeken we of de klacht ontvankelijk of onontvankelijk is. Het onderzoek gebeurt op basis van de bekomen informatie, en als dit nodig is, in gesprek met de betrokken partijen.

#### Stap 3

We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 45 dagen na ontvangst een reactie op de klacht aan de verzoeker.

---

<sup>1</sup> Omzendbrief VR 2014/20 - Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering



## Bekendmaking klachtenprocedure

We maakten onze klachtenprocedure bekend op onze website. 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](mailto: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 2023 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 twee klachten.

**Klacht 1** kwam van een architect en ging over de interpretatie van een toegankelijkheidsadviseur van Inter in een bepaald dossier van de voorschriften van de



Vlaamse stedenbouwkundige verordening voor toegankelijkheid van juni 2009 voor een bepaald onderdeel van het dossier. Daarnaast vond de klachtindiener de communicatie van de toegankelijkheidsadviseur niet goed.

**Opvolging:** de verantwoordelijke voor de interne opvolging van de Vlaamse stedenbouwkundige verordening voor toegankelijkheid nam per e-mail contact op met de vraagsteller.

Zij legde uit dat het advies van de toegankelijkheidsadviseur niet gebaseerd was op een eigen interpretatie van de voorschriften maar op interne afspraken om zo eenvormig mogelijk toegankelijkheidsadviezen te geven om de doelen van de toegankelijkheidsverordening te halen. Er werd ook meegegeven dat hierover al sinds de invoering van de verordening gecommuniceerd wordt via de FAQ-pagina van de website die de toegankelijkheidsverordening duidt en dat er dus een correct advies is opgemaakt.

Daarnaast werd er aangehaald dat de omgevingsambtenaar van de gemeente van het bouwdoosier de definitieve uitspraken doet over de omgevingsvergunningsaanvraag, zonder verdere tussenkomst van Inter. Er werd ten slotte aangeboden om alles ook telefonisch te bespreken, maar daar is de vraagsteller niet meer op ingegaan.

- **Klacht 2** kwam van een festivalganger die heel kort voor het festival een blessure had opgelopen. Omdat de aanvraagtermijn voor voorzieningen voor mensen met een (tijdelijke) beperking al voorbij was, kon deze persoon geen gebruik van maken van het rolstoelpodium.

**Opvolging:** de eventcoördinator contacteerde de klachtindiener per e-mail en gaf meer uitleg over de organisatie van de toegankelijke voorzieningen en waarom het niet mogelijk is om daar 'last minute' van gebruik te maken, of iemand nu een tijdelijke of blijvende beperking heeft. Alle tickets voor het rolstoelpodium waren trouwens al uitverkocht.

De coördinator gaf tips mee om toch zo comfortabel mogelijk het festival mee te maken, namelijk welk type klapstoeltje toegelaten is en dat zelfs een meer comfortabel type kan, met een medisch attest. Ook mag iemand met een tijdelijke beperking op het festivalterrein met een rolstoel en kan die gebruik maken van de alternatieve ingang voor rolstoelgebruikers.

Ten slotte gaf de coördinator mee dat Inter in de evaluatie van het event de vraag om 'last minute' plaatsen te voorzien zou doorgeven aan de organisator van het festival.

We beantwoordden de twee klachten ruim binnen de gestelde termijn, met een antwoord waarop geen verdere reactie kwam.

Klachtenregister 2023 INTER, Agentschap Toegankelijk Vlaanderen

Volgnr.	Datum ontvangst	Ontvangstwijze	Profiel verzoeker	Werkdomein	Uiterste verzenddatum ontvangstmelding (+10 dagen)	Uiterste verzenddatum antwoord (+45 dagen)	Effectieve verzenddatum antwoord	Effectieve antwoordtermijn	Antwoord door	Verzendwijze	Interne comm.	Externe comm.	Procedures
1	9/03/2023	E-mail	Architect	Publieke gebouwen - verordening	19/03/2023	23/04/2023	29/03/2023	20	KP	E-mail	Neen	Neen	
2	12/06/2023	E-mail	Bezoeker Werchter Boutique	Event	22/06/2023	27/07/2023	13/06/2023	1	BP	E-mail	Neen	Neen	

Ontvangstwijze  
 Mondeling/brief/e-mail  
 Natuurlijk  
 persoon/rechtspersoon;  
 particulier/  
 professioneel;  
 algemeen/specifieke  
 doelgroep (persoon  
 met  
 beperking/oudere/...)  
 Advisering; screening;  
 informatieverspreiding;  
 vorming;  
 project/onderzoek;  
 toegankelijke  
 evenementen

Profiel verzoeker

Werkdomein  
 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 Effectieve antwoordtermijn	Ja/Neen (n.v.t.)

# Sociale Huisvesting

**RAPPORTERINGSTABEL – JAARVERSLAG 2023 - SOCIALE WOONMAATSCHAPPIJEN**

	NAAM WOONMAATSCHAPPIJ	Aantal klachten
1.	BV TUINWIJK	9
2.	BV WOONMAATSCHAPPIJ VIVUS	0
3.	DE NOORDERKEMPEN	3
4.	DE THUISBOUWER	26
5.	DIJLEDAL BV	28
6.	DIMENSA WOONMAATSCHAPPIJ BV	163
7.	GEWEST. MAATSCH. VOLKSHUISVEST. ST. P. LEEUW	57
8.	INTER-VILVOORDSE MAATSCH. VOOR HUISVESTING	37
9.	KANVAZ	14
10.	ONS ONDERDAK IEPER	1
11.	PROVIDENTIA	53
12.	SOCIAAL HUIS OCMW HEUSDEN-ZOLDER	0
13.	STEK92	6
14.	SW+	9
15.	THUISPUNT GENT	382
16.	VIVENDO	18
17.	WM DENDER-ZUID - AALST	36
18.	WM ELAN BV	6
19.	WM IJZER EN ZEE	20
20.	WM !MPULS MENEN-WERVIK	10
21.	WM LEEFGOED	27
22.	WM MEETJESLAND	26
23.	WM RIVIERENLAND	38
24.	WM THUISRAND	59
25.	WM THUISWEST	16
26.	WM VLAAMSE ARDENNEN	2
27.	WM WOONBOOG	15
28.	WM WOONPIJLER	4
29.	WONEN IN LIMBURG	105
30.	WOONHAVEN	1276
31.	WOONKADE RUPELSTREEK	14

	NAAM WOONMAATSCHAPPIJ	Aantal klachten
32.	WOONPIJLER BV	4
33.	WOONPUNT WAAS	9
34.	WOONPUNT ZENNEVALLEI	112
35.	WOONSCHAKEL BERG EN NETE	3
36.	WOONSPRONG BV	36
37.	WOONST	12
38.	WOONSTART	3
39.	WOONTROTS	24
40.	WOONVEER KLEIN-BRABANT	3
41.	ZETUS BV	18
		<b>Totaal</b>
	<b>Totaal aantal klachten woonmaatschappijen</b>	<b>2.684</b>
	<b>Gemiddeld aantal klachten per woonmaatschappij</b>	<b>65</b>

<b>NIET GERAPPORTEERD</b>
DE VOORKEMPEN
WOONSTROOM

**Vragenlijst klachtenmanagement (2023)**

<b>Naam van uw maatschappij:</b> BV TUINWIJK
<b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Karla De Smet <a href="mailto:Karla.desmet@tuinwijk.be">Karla.desmet@tuinwijk.be</a>

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>9</b>
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	<b>9</b>

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	<b>5</b>
<b>Aantal ongegronde klachten</b>	<b>4</b>

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	<b>9</b>
-------------------------------------------	----------

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023**

De klachten bereikten Tuinwijk als volgt:

- 3 via brief (aangetekend)
  - 1 via klachtenformulier Tuinwijk
  - 5 via mail
- 
- 6 klachten kwamen rechtstreeks via burger (huurder)
  - 2 klachten via de Vlaamse Ombudsdienst
  - 1 klacht via Vlaamse overheid – Wonen in Vlaanderen – Afdeling Toezicht

5 klachten waren gegrond, en 4 klachten ongegrond

#### **Aard van de klachten:**

- 6 klachten over een technisch probleem:
  - uitvoeren van herstellingswerken aan woning (gegrond)
  - herstelling aan boiler (ongegrond)
  - miscommunicatie herstellingswerken door aannemer (gegrond)
  - 2 meldingen i.v.m. uitvoering renovatieprojecten (ongegrond)
  - 1 melding van eigenaar n.a.v. dakrenovatie aanpalende woningen (gegrond)
- 2 klachten over administratie:
  - afrekening huurbewoning nog niet ontvangen (gegrond)
- 1 klacht divers:
  - plaatsen van wielklem n.a.v. parkeerverbod – klacht door huurder (ongegrond)

Alle klachten werden tijdig behandeld en beantwoord.

De 5 gegronde klachten werden opgelost.  
Alle 9 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?**

##### Afrekeningen vertrokken huurders:

Er zijn 2 bijkomende personeelsleden aangeworven die o.a. mee de opgelopen achterstand aan het wegwerken zijn. Doel is tegen eind april 2024 weer volledig up to date te zijn.

##### Herstellingen aan woningen:

Organisatie van betere opvolging uit te voeren werken bij nieuwe inhuringen (o.a. door interne reorganisatie & bijkomende aanwervingen klusjesmannen).

##### Miscommunicatie aannemer:

Aannemer is hierop aangesproken en hierover zijn afspraken gemaakt om te vermijden dat dit in de toekomst niet meer kan gebeuren.

#### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

##### Afrekeningen vertrokken huurders:

Er zijn 2 bijkomende personeelsleden aangeworven die o.a. mee de opgelopen achterstand aan het wegwerken zijn.

Doel is tegen eind april 2024 weer volledig up to date te zijn.

##### Herstellingen aan woningen:

Aanwerving bijkomende klusjesman in 2024 (reeds 1 extra in 2023).

##### Miscommunicatie aannemer:

Bij elke start van een nieuw raamcontract wordt er een startvergadering en maandelijkse opvolging ingepland teneinde alles vlot te kunnen laten verlopen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: BV woonmaatschappij VIVUS Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: ann.goerlandt@vivus.be
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal (deels) gegronde klachten:	
-----------------------------------	--

Aantal (deels) opgeloste klachten:	
------------------------------------	--

2. Klachtenbeeld 2023

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.

In 2023 fuseerden Mijn Huis CVBA, Helpt Elkander CVBA en VZW RSVK Waregem tot één woonmaatschappij. Gelijktijdig werd overgeschakeld naar een volledig nieuw softwarepakket dat heel wat voeten in de aarde had en nog steeds heeft.

Dit leidde, weliswaar beperkt, ook tot een verlies aan data, waardoor o.a. de klachtenrapportering niet accuraat kan worden gemaakt in cijfers voor 2023.

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 nieuwe woonmaatschappij blijft inzetten op duidelijke communicatie, het betrekken van onze huurders en een efficiënte interne werking. Bij het afstemmen van de verschillende interne processen en procedures van de drie fusie-organisaties, wordt hier voortdurend rekening mee gehouden.

We besteedden in 2023 veel aandacht aan een goede en duidelijke communicatie naar onze huurders en kandidaten rond de vorming van de woonmaatschappij. We gebruikten hiervoor onze huurderskrant (die voortaan 4 keer per jaar zal verschijnen ipv 2 keer), social media, de klassieke briefwisseling en onze website.

Duidelijke communicatie en een goede dienstverlening vermijdt klachten en daar zetten we dan ook op in de komende jaren. Dankzij de schaalvergroting konden we in 2023 realiseren dat we voortaan 24/24 bereikbaar zijn. Hiervoor doen we na de kantooruren beroep op een noodcentrale. Deze noodcentrale registreert de binnekomende oproepen buiten de kantooruren en bij een noodgeval stelt zij ons in verbinding met de huurder zodat er direct actie kan worden ondernomen. Dit wordt door onze huurders zeer geapprecieerd.



# Klachtenrapportage 2023

van oplossingsgericht naar probleemvoorkomend...

## INLEIDING

Het voorbije jaar was een pittig jaar voor De Noorderkempen. We vormden om van sociale huisvestingsmaatschappij tot woonmaatschappij, namen veertig ingehuurde woningen (inclusief bewoners) over van een voormalig sociaal verhuurkantoor en bereidden ons volop voor op de wijzigende wetgeving sociale huur en de invoering van het centraal inschrijvingsregister. Het streefdoel was daarbij steeds om onze reguliere dienstverlening niet in het gedrang te laten komen en kwaliteitsvol te kunnen blijven werken. Dat houdt mede in dat we een 'klachtvriendelijke' organisatie wensen te zijn, waarbij we op een oplossingsgerichte en eerlijke manier in gesprek willen gaan met de betrokken partijen.

Ondanks de grote werkdruk en de nodige focus op andere projecten, ontvingen we in 2023 slechts drie formele klachten over de werking van De Noorderkempen. We geven hieronder een overzicht van deze klachten, en koppelen hier een aantal conclusies aan om te voorkomen dat dezelfde klachten zich in de toekomst herhalen. Want elke klacht is een kans om te groeien!

## 1 OVERZICHT KLACHTEN

We ontvingen in de loop van 2023 drie officiële klachten. Deze kwamen allen binnen in de tweede helft van het jaar (tussen 4 juli 2023 & 11 december 2023). Al deze klachten waren ontvankelijk.

- Eén klacht ging over een uitspraak tot uithuiszetting en de dreigende hoge kosten die dat met zich meebracht. We gingen in nauw overleg met het betrokken lokaal bestuur, die een woonoplossing vond voor het betrokken gezin. We gaven hen iets meer tijd om te verhuizen, waardoor er geen tussenkomst van de deurwaarder nodig was (en de kosten dus beperkt bleven). De behandeltermijn van deze klacht was drie dagen.
- Twee klachten gingen over het uitblijven van een oplossing na herhaaldelijke meldingen over een technisch defect.
  - In één situatie was het technisch probleem wat complexer dan aanvankelijk gedacht, waardoor het een tijdje duurde alvorens de correcte oplossing kon gevonden worden. Een medewerker van De Noorderkempen ging regelmatig langs bij de betrokken bewoner om de werken op te volgen. Hij zal dit ook in de toekomst nog een tijdje blijven doen, om te verzekeren dat de oplossing duurzaam is. De behandeltermijn van deze klacht was 11 dagen.
  - In een andere situatie gaat het vooral om een grote bezorgdheid en ontevredenheid van de bewoner. De bewoner voelt zich onveilig in de woning en heeft angst voor een CO-vergiftiging, hoewel de cv-ketel al verschillende keren nagekeken is en tweejaarlijks onderhouden wordt. Hier zetten we vooral in op begeleiding van de huurder in het omgaan met die angst. We plannen hier een laatste huisbezoek in januari 2024, waarna we de klacht pas zullen afsluiten. De behandeltermijn loopt dus nog door in het nieuwe jaar.

## 2 BESLUIT

Als we terugkijken naar de voorbije jaren merken we dat vooral het uitblijven van een oplossing na een technische melding aanleiding kan geven tot een klacht. In de afgelopen vijf jaar ontvangen we in totaal 17 klachten, waarvan er 11 over het gebrek aan technische opvolging gingen (65%). In de loop van 2023 speelde De Noorderkempen hier reeds op in door de aanwerving van een medewerker die zelf herstellingen uitvoert in onze woningen. Op die manier willen we de behandeltijd van een aantal meldingen verminderen. Deze medewerker is inmiddels operationeel, dus het effect hiervan zal zich in 2024 uiten. Daarnaast zetten we in op de opvolging van werkzaamheden die aan aannemers doorgegeven worden, door de aanwerving van een administratief technisch medewerker en de invoering van een nieuw ERP-systeem om deze werken te beheren. Op die manier willen we leren uit onze klachten en – waar mogelijk – toekomstige klachten voorkomen.

---

Deze klachtenrapportage 2023 werd goedgekeurd

op de **Raad van Bestuur** van **18 januari 2024**.

---

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

Naam van uw maatschappij: de Thuisbouwer Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ward Diependaele <a href="mailto:Hoekunnenwejehelpen@dethuisbouwer.be">Hoekunnenwejehelpen@dethuisbouwer.be</a>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	26
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal (deels) gegronde klachten:	23
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	23
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

17 klachten hadden betrekking op **burenhinder**, waarbij de betrokkenen vroegen om tussenkomst van de Thuisbouwer. Waar nodig werden de betrokkenen aangesproken op hun gedrag.

Twee klachten betroffen de lange **behandelingstermijn** van een eerdere vraag of melding van de betrokkene. De nodige handelingen werden gesteld om deze meldingen zo snel mogelijk te behandelen.

Nog twee klachten hadden betrekking op het lange wachten op een **herstelling**. Het inkorten van de behandelingstermijn van vragen en meldingen is een doelstelling waarop we blijven inzetten (bijvoorbeeld door verbeteringen aan het opvolgingssysteem van aannemers).

Twee personen klaagden aan dat er onvoldoende **proactief** onderhoud en herstel is. Ze vinden het niet kunnen dat alleen iets vervangen wordt wanneer het volledig stuk is en wanneer de bewoner er om vraagt.

Twee personen voelden zich **onheus** en onvriendelijk behandeld bij een vraag om een herstelling. Enerzijds staat het feit dat een huurder niet toekrijgt wat hij vraagt in een bepaald geval, niet gelijk aan een onheuse behandeling. Anderzijds kan de wijze waarop deze boodschap naar voor gebracht wordt gezien worden als een streefdoel voor iedere medewerker.

Eén klacht betrof het **algemeen beleid** rond toewijzingen. Het algemeen toewijzingsbeleid is echter vastgelegd in wetgeving. De klacht hierover is bijgevolg 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?

Klantgerichtheid is één van de centrale doelstellingen in het **prestatiehandboek** voor woonmaatschappijen (namelijk prestatieveld 6: klantgerichtheid). Daarbij hebben we als maatschappij verschillende 'klantengroepen' en dus verschillende perspectieven die we als uitgangspunt van onze dienstverlening dienen te hanteren.

Denk in de eerste plaats aan de (kandidaat-) huurders, maar ook verhuurders, aannemers en **stakeholders** zoals welzijnsorganisaties en lokale besturen.

In deze brede context kan 'klantgericht' werken een vaag begrip zijn. Een eerste stap is daarom het definiëren van wat wij als woonmaatschappij verstaan onder '**klantgericht werken**' en verankeren in onze fundamenteën. Zodra dit helder is, kunnen we de volgende stappen zetten om:

- medewerkers te begeleiden/op te leiden;
- klantgerichtheid nog meer mee te nemen als uitgangspunt in onze procedures en werkwijzen;
- op regelmatige basis onze eigen werking en klantgerichtheid te toetsen bij onze doelgroepen;
- bij te sturen waar nodig/mogelijk.

### **1.1 KLANTGERICHTHEID VERANKEREN IN DE WERKING VAN DE THUISBOUWER**

Momenteel loopt er een traject waarin we aan de slag zijn gegaan om generieke competenties voor de Thuisbouwer te definiëren. Deze zijn voor alle medewerkers van toepassing, onafhankelijk van de functie. Deze generieke competenties hebben in de eerste plaats als doel om een houvast te bieden voor medewerkers en de organisatie, over waar we allemaal samen voor staan en wat van ons verwacht wordt. Anderzijds bieden heldere, generieke competenties de mogelijkheid om een klantgerichte **basishouding** te verankeren in de fundamenteën van de Thuisbouwer.

Om klantgericht te werken, is een basisvereiste dat we de behoeften van onze klanten (leren) kennen door actief te **luisteren** (denk aan gelijkwaardig behandelen gesprekspartner, verplaatsen in denkkader van de andere, peilen naar de achterliggende behoeften, ...). Ook correct **communiceren** met onze klanten (denk aan gepast taalgebruik, open en rechtstreekse houding, helder en efficiënt, verduidelijken

waar nodig, ook negatieve boodschappen op een respectvolle manier brengen, ...), behoort tot een klantgerichte manier van werken. Een laatste voorbeeld van een klantgerichte houding die voor de Thuisbouwer centraal staat is het vermogen om **probleemoplossend** te denken/handelen. Hierbij verwachten we van onze medewerkers dat ze proactief te werk gaan, analytisch kunnen denken, steeds zoeken naar (duurzame) oplossingen, voorbij het eigen perspectief kijken, ...

Dit zijn slechts enkele voorbeelden van generieke **gedragscompetenties** die we van elke 'Thuisbouwer' verwachten om ons credo 'Samen beter wonen' te realiseren.

## 1.2 MEDEWERKERS BEGELEIDEN/OPLEIDEN IFV KLANTGERICHTHEID

Zodra de oefening rond **generieke gedragscompetenties** afgerond is, met daaraan gekoppelde gedragsindicatoren, kan met de medewerkers in kaart gebracht worden op welke vlakken er nood is aan ondersteuning, begeleiding of opleiding (individueel of collectief). Denk aan opleidingen rond verbindende communicatie, training klantgerichtheid, of de één op één begeleiding waarbij medewerkers gevolgd worden tijdens een onthaalgesprek en nadien gericht feedback ontvangen.

Daarnaast hechten we veel belang aan een klantgerichte houding van onze **aannemers** die namens de Thuisbouwer regelmatig in contact komen met onze klanten (OD 6.1). In overleg met de technische dienst wordt bekeken of we de huidige standaard-bevraging (tijdelijk) kunnen uitbreiden of een (periodieke) bevraging voor herstellingen en onderhoud kunnen organiseren zodat we onze eigen werking en de samenwerking met de aannemers kunnen evalueren en optimaliseren. Hiermee willen we nader peilen naar de mening van de huurder over vriendelijkheid en correctheid van onze service vanaf melding (telefoon/balie/online) tot afhandeling ervan (zowel technisch door onze medewerkers en door aannemers, als op vlak van communicatie, helderheid en correctheid).

## 1.3 KLANTGERICHTHEID IN PROCEDURES EN WERKWIJZEN

Als woonmaatschappij hebben we per definitie een dienstverlenende basisopdracht. Klantgerichtheid is voor de Thuisbouwer dan ook een rode draad doorheen de werking. Enerzijds door meer in te zetten op bewustzijn en begeleiding van medewerkers, anderzijds door klantgerichtheid steeds als vast uitgangspunt te hanteren in onze **procedures** en **werkwijzen**. Enkele voorbeelden:

- Bewust omgaan met **bereikbaarheid** (avond- en zaterdag opening, werken op afspraak, verbeteren van telefonische bereikbaarheid, laagdrempelig contactformulier op website, ...);
- **Persoonlijk onthaal** van elke kandidaat-huurder en de doelstelling om deze werkwijze maximaal te handhaven na implementatie van het CIR;
- **Huisbezoek** bij nieuwe huurders na drie maanden inwoning (laagdrempelig, persoonlijk, maar ook een moment om te peilen naar onze eigen werkwijze en tevredenheid van huurder over het verhuisproces en de woning);
- **Aanpak huurachterstallen**, inclusief project duurzaam incasso (niet louter het innen van achterstallen maar het voorzien van proactieve opvolging, het vroegtijdig opsporen van mogelijke betalingsproblematieken en het opstarten van begeleiding indien nodig is per definitie een klantgerichte aanpak die zowel de huurders als de maatschappij ten goede komt);
- Standaard beknopte **tevredenheidsbevragingen** op vaste momenten in de klantenreis (van eerste contact tot het laatste en alle verschillende contactmomenten die ze intussen hebben met ons) van (kandidaat-)huurders (zie verder);
- **Thematische/periodieke bevragingen** bij bewonersvergadering of infomomenten;
- Aanpak op maat op **projectniveau**, zoals bijvoorbeeld de persoonlijke gesprekken met alle huurders uit de Bloemenwijk te Zele die in de zomer door onze medewerkers bezocht werden om te peilen naar vragen en bezorgdheden. Ook met de eigenaars staat trouwens een overleg gepland;
- ...

## 1.4 HUIDIGE BEVRAGING VAN (KANDIDAAT-) HUURDERS

Momenteel hebben we enkele systematische en beknopte **bevragingen** lopen. We bevragen nu op drie sleutelmomenten in de klantenreis. Na inschrijving, na verhuring en na een herstelling/onderhoud vertrekt een online bevraging waarin twee vragen gesteld worden:

- Hoe waarschijnlijk is het dat je de Thuisbouwer zult aanbevelen aan vrienden of familie? (op een schaal van 0 tot 10)
- Heb je nog vragen, opmerkingen of suggesties om onze dienstverlening te verbeteren?

De eerste vraag is een standaardvraag die gebruikt wordt om een **NPS** (*Net Promoter Score*) te berekenen. NPS is een maatstaf voor klantloyaliteit en meet in welke mate een bedrijf wordt aanbevolen door de klanten. De score geeft ons wel een algemeen beeld, maar weinig extra informatie. Daarom voegden we naast de standaardvraag nog een open vraag toe waar deelnemers vrij hun vragen, suggesties of opmerkingen kunnen toevoegen. De NPS kan lopen van -100 tot +100. Een score boven 0 wordt daarbij als positief gezien, boven +50 duidt op een hoge loyaliteit van de klant. Onze resultaten variëren van +42 tot +50.

Anderzijds is klantloyaliteit meten voor een woonmaatschappij misschien minder essentieel en kan een gerichte heroriëntering van deze beknopte bevraging nog meer interessante informatie opleveren, zonder noodzakelijk vast te houden aan de NPS-score. Daarom willen we nadenken over een andere insteek waarbij volgende factoren bepalend zullen zijn:

- De **bevraging na inschrijving** zetten we voorlopig on hold omdat het momenteel nog niet duidelijk is hoe het volledige inschrijvingsproces zal verlopen na het in werking treden van het CIR.
- Voor de bevraging na verhuring merken we dat een intensieve opvolging vereist is, inclusief herinneringsmails. Hier willen we een andere aanpak voorstellen. Het bevoegde team plant huisbezoeken binnen de drie maanden bij elke nieuwe verhuring. Dit is een uitgelezen moment om op een persoonlijke manier enkele beknopte vragen te stellen. De responsgraad van dergelijke persoonlijke bevragingen ligt vrij hoog. De strategie en type vragen moet nog afgestemd worden met de betrokken teams.
- De **bevraging na herstellingen/onderhoud** willen we voorlopig behouden. We willen echter wel een bijkomende bevraging uitvoeren. Zoals hierboven eerder toegelicht hechten we veel belang aan een klantgerichte houding van onze aannemers. We zullen in overleg met de technische dienst de huidige standaard-bevraging (tijdelijk) uitbreiden of een (periodieke) bevraging voor herstellingen en onderhoud organiseren.
- We onderzoeken welke **tools** er voorhanden zijn, rekening houdend met de GDPR-regelgeving en met respect voor privacy van de respondenten, en zoeken deze eventueel te combineren met een breder e-mailmarketing platform waarbij we ook algemeen meer kunnen inzetten op communicatie via e-mail waarbij we geleidelijk aan ons klantenbestand met e-mailadres kunnen uitbreiden.

Naast de NPS-peiling, bevragen we standaard in opzegformulieren of bij weigering aanbod wat de reden van opzeg is en peilen we tevens ook naar feedback over mogelijke verbeterpunten voor de Thuisbouwer. Deze resultaten worden nu niet consequent gebundeld. We plannen dit wel te doen, zodat eventuele trends zichtbaar worden en we ook hier mogelijk relevante feedback uit mee kunnen nemen.

## 1.5 TEVREDENHEIDSMETING ANDERE DOELGROEPEN EN THEMA'S

In de bevragingen die momenteel lopen of gepland zijn, ligt de focus op (kandidaat-)huurders, tenslotte ook de grootste doelgroep van de Thuisbouwer. Bijkomend ligt de klemtoon op dienstverlening, het zou echter ook relevant kunnen zijn om een bevraging te houden over ruimere thema's over de woning, de woonomgeving, de leefbaarheid, ... Het meten van deze vormen van tevredenheid zou ons op termijn meer inzichten kunnen geven in de noden en wensen van onze huurders. Mogelijks zelfs met resultaten die ook interessant kunnen zijn voor de gemeenten en welzijnsactoren die actief zijn in ons werkingsgebied<sup>1</sup>. Dit zijn momenteel slechts denkpistes waarvan we de wenselijkheid of de haalbaarheid nog niet hebben afgetoetst. Maar het zijn wel concepten die we meenemen in onze

---

<sup>1</sup> Tevredenheidsmeting sociale huisvesting – p.5 en Heylen et al., 2007

brede visie rond samenwerken en klantgerichtheid.

## **1.6 KLANTENBEVRAGINGEN, ANALYSES EN OPVOLGING**

In het prestatiehandboek voor woonmaatschappijen wordt 'klantgerichtheid' opgenomen als één van de prestatievelden waarop we beoordeeld worden. Zo zien we onder OD 6.3 de vereiste om op een geobjectiveerde en systematische manier de tevredenheid van onze klanten te meten.

Los van deze verplichting, is een klantenbevraging/tevredenheidsonderzoek een nuttige tool voor onszelf. Dankzij een regelmatige bevraging kunnen we systematisch feedback ontvangen en inzicht krijgen in hoe klanten onze dienstverlening ervaren.

De resultaten van onze eerdere en toekomstige bevragingen worden steeds meegenomen in de interne werking. Mogelijke **verbeteracties** worden geformuleerd en geïmplementeerd. Dit geldt ook voor de resultaten vanuit het interne klachtenbeheer, dat deel uitmaakt van de overkoepelende aanpak rond klantgerichtheid en klantentevredenheid.

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

Naam van uw maatschappij: Dijledal bv Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Rompay Kasper kasper.vanrompay@dijledal.be
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	28
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	16
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----



## 2. Klachtenbeeld

Hoe komen de meldingen binnen ?

- De meeste meldingen van klachten komen binnen via het contactformulier op onze website. Mensen kunnen op dit contactformulier zelf de dienst aanduiden voor wie hun boodschap bedoeld is. Ze kunnen er dus ook voor kiezen om het vakje klacht aan te vinken. Dit is laagdrempelig en werkt goed.
- Op de tweede plaats komt het papieren meldingsformulier. Huurders of kandidaat huurders kunnen bij onze medewerkers aan de balie of tijdens onze permanenties in de buurtcentra een meldingsformulier invullen, waarop ook de mogelijkheid wordt geboden om de melding als een klacht te beschouwen.
- Verder kwamen nog een aantal klachten per gewone mail binnen én één via aangetekende zending.
- Van al deze meldingen werd de helft tot 2/3 beschouwd als een ontvankelijke klacht en verder behandeld door de klachten behandelaar. De andere meldingen werden door de eerste lijn verder opgevolgd.
- Door de laagdrempeligheid zien we wel dat de klachten die via het contactformulier binnen komen, vaak geen gegronde klachten zijn, omdat het om een eerste melding gaat. Dan volgt de betrokken dienst verder op.

Inhoud van de gegronde klachten ?

- Het grootste aandeel van klachten die door de klachtendienst behandeld worden zijn de technische klachten.
- Uit het onderzoek van deze klachten blijkt dat de technische dienst in eerste instantie snel ter plaatse gaat om het probleem te bekijken. In de behandelde dossiers zijn er meestal herhaalde interventies van onze technische dienst. Vaak blijkt er echter geen eenduidige oorzaak of snelle oplossing te zijn. Zo zijn problemen met de verluchttingsinstallatie in een gebouw soms niet makkelijk te lokaliseren of valt vochtinfiltratie niet eenvoudig op te lossen.
- Bij deze complexere technische problemen kan de oplossing van het probleem langer op zich laten wachten. Huurders zijn niet altijd op de hoogte dat er weldegelijk nog aan een oplossing gewerkt wordt.
- In een aantal gevallen kon de klachtenbehandelaar de klacht ook wegnemen door een heldere uitleg te geven over de werking en het gebruik van bijvoorbeeld de verwarmingsinstallatie of thermostaat.
- Burenhinder staat op de tweede plaats wat betreft het aantal meldingen van een klacht. Deze meldingen worden door de sociale dienst verder opgevolgd. Ook hier blijkt dat de sociale dienst meestal meerdere interventies heeft gedaan. Bij aanhoudende conflicten wordt er altijd geprobeerd om een dienst voor burenbemiddeling in te schakelen. De klachtenbehandelaar neemt hierin voorlopig geen rol op.
- Daarna volgen meldingen over afval en gemeenschappelijke delen. Deze meldingen worden goed opgevolgd door de sociale dienst en leiden niet tot wederkerende klachten.
- Als laatste moet er melding gemaakt worden van twee klachten in 2023 over medewerkers die werden afgehandeld. Hier merken we dat een discussie tussen een bewoner en een medewerker van de woonmaatschappij in uitzonderlijke gevallen tot niet respectvol gedrag van onze medewerker kan leiden.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Er werd, naar aanleiding van de fusie tussen SVK en SHM's binnen de nieuwe woonmaatschappij Dijledal, een dienst ondersteuning opgericht die een heel aantal taken bundelde en overnam van andere diensten. Zo nam deze dienst de klachtenbehandeling over van de stafmedewerker HR. De dienst ondersteuning is enkel belast met interne organisatie en ondersteuning van andere diensten en kan daarom tijd vrijmaken voor een gedegen klachten behandeling.
- Sinds 1 oktober 2023 worden alle klachten meldingen bijgehouden in een register. Zo krijgen we een algemeen beeld van de instroom van de meldingen en welke daarvan als klacht zijn behandeld.
- Op de personeelsdrink van 25 januari 2024 werd de werking van de klachtendienst intern gepresenteerd en toegelicht, zodat iedereen binnen onze organisatie ook goed op de hoogte is van de werking. De cijfers van oktober 2023 tot en met januari 2024 werden kort toegelicht, hierdoor ontstaat duidelijk beeld over de inhoud van de klachten en via welke kanalen de klachten binnen komen.
- De klachtenbehandelaar nam het initiatief om, na interne consultatie, ook telefonisch contact op te nemen met de klagers. Deze gesprekken werden duidelijk als positief ervaren en zijn een meerwaarde in het wegnemen en duiden van de onvrede.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- De ontvangstmelding wanneer mensen een klacht indienen via het contactformulier op de website, via mail of via een meldingsformulier zal verbeterd worden.
- We bekijken hoe de communicatie naar de bewoners toe kan verbeteren, wanneer er een complex technisch probleem optreedt.
- Op de nieuwe website het klachtenformulier vlot toegankelijk maken.
- Gesprekken voeren met medewerkers over ongepast gedrag.
- Overzicht van de klachten 1 keer per maand meegeven op de management vergadering.
- Samenwerking eerste lijn en klachtendienst veruidelijken en verhelderen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Dimensa Woonmaatschappij bv  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Emma Van der Heyden -  
 emma.van.der.heyden@dimensa.be

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten	163
Aantal ontvankelijke klachten:	132

Aantal (deels) gegronde klachten:	77
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	118
------------------------------------	-----

## 2. Klachtenbeeld

### Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

In 2023 ontving Dimensa Woonmaatschappij in totaal 163 klachten. 132 klachten waren ontvankelijk.

De klachten werden genoteerd per dienst:

De **sociale dienst** ontving in totaal 60 ontvankelijke klachten.

24 klachten waren gegrond. 56 klachten werden inmiddels (deels) opgelost.

Het merendeel van de klachten ging over leefbaarheidsproblemen (geluidsoverlast, burenruzies, ...). De ombudsnormen die het meest geschonden werden, waren 'redelijke behandeltermijn' en 'goede uitvoeringspraktijk en nauwkeurigheid'. Het hoge aantal klachten is grotendeels te wijten aan een verdriedubbeling t.o.v. 2022 van het aantal klachten afkomstig van kandidaat-huurders die niet akkoord gingen met de beslissing van Dimensa om een 1ste of 2de weigering (schrapping) te registreren in hun dossier (in totaal gaat dit om 24 ontvankelijke klachten, waarvan 5 gegrond).

De **technische dienst** ontving in totaal 58 ontvankelijke klachten.

48 klachten waren gegrond. 50 klachten werden inmiddels (deels) opgelost.

De ombudsnormen die het vaakst geschonden werden, waren 'een redelijke behandeltermijn' voor herstellingen (vochtschade, verwarming, ...) en 'efficiënte coördinatie'. Een minderheid van de klachten ging over de kwaliteit van de geleverde prestaties. De technische dienst stond in 2023 onder druk door een sterke aangroei van het te onderhouden patrimonium (door o.a. inkanteling van +/- 380 SVK-woningen), waardoor de termijn om een herstelling uit te voeren, niet altijd gerespecteerd kon worden.

De **dienst boekhouding** ontving in totaal 9 klachten. Deze waren allen ontvankelijk.

2 klachten waren gegrond. Alle klachten werden inmiddels opgelost.

De klachten hadden voornamelijk betrekking op de afrekening van de huurlasten en hoge kosten voor energie.

De **dienst projecten** ontving 4 klachten. Deze waren allen ontvankelijk.

3 klachten waren gegrond. 2 klachten werden inmiddels opgelost.

De klachten hadden voornamelijk betrekking op de goede uitvoeringspraktijk en efficiënte coördinatie.

De **dienst kopen en lenen** ontving in 2023 1 klacht. Deze was ontvankelijk, maar ongegrond. Het betrof incorrecte bejegening.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

#### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

In 2022 vond de fusie plaats tussen Volkshaard, Kleine Landeigendom Het Volk en Habitare+. In 2023 stond de omvorming van sociale huisvestingsmaatschappij naar woonmaatschappij centraal. De inkanteling van +/- 380 svk-woningen en de integratie van deze werking binnen de diensten had hierbij de grootste impact. Voornamelijk voor de technische dienst vormde dit een uitdaging, gezien er maar 1 technische medewerker overkwam. Om de vele meldingen van defecten (zowel telefonisch als via e-mail) voldoende te kunnen blijven opvolgen, werd hiervoor in 2023 een extra medewerker aangeworven. Ook werd er een vacature geplaatst voor een patrimoniumbeheerder en een medewerker plaatsbeschrijvingen. Daarnaast werd er een plan van aanpak ontwikkeld om tegemoet te komen aan de te lange behandeltermijn van herstellingswerken (o.a. door in te zetten op uitbesteding aan externe aannemers). Hiervan hopen we in 2024 de effecten te mogen zien.

We hebben doorheen het jaar de (kandidaat-)huurders en (kandidaat-)kopers steeds zo correct mogelijk proberen informeren over de veranderingen ten gevolge van de omvorming naar woonmaatschappij. De relevante wijzigingen werden steeds op de webiste, per nieuwsbrief of via de huurderskrant verspreid. Ook zijn we blijven inzetten op onze fysieke bereikbaarheid door een groot aantal zitdagen te voorzien in elke gemeente van ons werkingsgebied. De telefonische bereikbaarheid hebben we grondig aangepakt door het uitwerken van een aangepast telefoniesysteem.

De vele wijzigingen binnen het landschap zorgden ervoor dat onze diensten zich continu moeten blijven professionaliseren. De verschillende processen werden dan ook van dichtbij opgevolgd en geoptimaliseerd waar nodig. We blijven hier verder op inzetten om onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Om de klachtenprocedure binnen Dimensa voldoende bekend te maken bij onze huurders, werd deze het voorbije jaar vermeld in de huurderskrant. De contactgegevens van de klachtenbehandelaar worden in elke editie en op de website vermeld.

#### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Er wordt binnen de technische dienst verder ingezet om de gewenste resultaten te bereiken op vlak van interventietijden. Eind 2023 werd de vraag goedgekeurd om het bestaande personeelskader van de technische dienst uit te breiden met drie VTE's. Daarnaast werd beslist om in te zetten op meer externe ondersteuning die toekomstig, indien de noodzaak zich stelt, eenvoudig weer kan worden afgebouwd. Deze initiatieven zouden in 2024 toch een effect moeten hebben op de behandeltermijn van herstellingswerken.

Binnen de kandidatenwerking en bewonerswerking werd eind 2023 beslist om de telefonische bereikbaarheid uit te breiden vanaf 2024 (meer medewerkers op meer dagen bereikbaar). Dit om een oplossing te bieden voor de vaak lange wachttijden en om te anticiperen op alle vragen die er zullen zijn n.a.v. de invoering van het centraal inschrijvingsregister.

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

**Naam van uw maatschappij:** Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting  
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** De klachtenbehandelaar, KARIN DEVITS, is per 10/2023 uit dienst getreden. De vacature is tijdelijk ingevuld door Clara Verbeke.

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	57
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	20

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	20
------------------------------------------	----

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	20
-------------------------------------------	----

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.**

In het jaar 2023 kwamen er diverse soorten klachten binnen. De meeste klachten waren in verband met technische problemen zoals vochtproblemen door een lek, verwarmingen die koud bleven, of verstoppingen. Er kwamen 2 klachten binnen in verband met schade van een storm en verbouwingschade.

Het overgroot deel van de klachten werd opgelost, of wordt momenteel opgelost.

Naast de klachten die gegrond zijn, hebben wij ook diverse sociale meldingen gekregen in verband met buurhinder, nachtlawaai, pestgedrag, storten van afval, etc.

## **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 merendeel van de klachten hadden betrekking op technische aanpassingen. De vochtproblemen veroorzaakt door lekken werden behandeld door de lekken op te sporen en te sluiten. De klachten betreffende verwarmingen hebben meestal te maken gehad met de leverancier, waarop we deze afstuurde naar de huurders om het probleem te onderzoeken.

Aangezien er dit jaar weer een grote personeelwisseling heeft plaatsgevonden, kon de continuïteit van opvolging van klachten wat beter. Iets waar we het komende jaar bovenop zullen zitten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: INTER-VILVOORDSE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: VERRECKT Ria, r.verreckt@intervilvoordse.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	37
Aantal ontvankelijke klachten:	37

Aantal (deels) gegronde klachten:	27
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	25
------------------------------------	----



## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

*Het niet of slecht functioneren van verwarmingsketel/boiler (8):  
Door het gebrek aan beschikbaarheid van wisselstukken kon de herstellingstermijn soms oplopen.  
Geregeld wordt de gemaakte afspraak niet uitgevoerd wegens afwezigheid van de huurders.  
Er wordt regelmatig overleg georganiseerd met de betrokken herstellingsfirma.*

*Rondslingerend afval/rommel in kelders en garages/ontevredenheid over onderhoud (7):  
Bewoners werden aangeschreven, controle kelders bewoners, onderhoudsfirma werd gecontacteerd.  
Er wordt met een externe firma een planning opgemaakt om de tuinen van leegstaande woningen te onderhouden.*

*Lift te lang buiten gebruik (2):  
Vaak probleem van wisselstukken die moeten besteld worden. Onderhoud gebeurt reglementair.  
Huurders worden op de hoogte gebracht indien herstelling niet direct kan uitgevoerd worden.*

*Diverse technische problemen (7):  
Al deze problemen werden binnen redelijke termijnen opgelost (vervanging sleutels, vervanging garagepoort, geen toegang tot water, geen toegang aansluiting internet, ...)*

*Problemen i.v.m. administratie (2):  
Voor de diverse gebreken werd een oplossing gezocht en huurders werden, indien nodig, uitgenodigd op kantoor om eventuele toelichting te geven.*

*Inbreuk GDPR (1):  
Gegevens werd onmiddellijk verwijderd, melding werd verstuurd naar Vlaamse Toezichtscommissie.*

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Er zijn concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling.

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.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: KANVAZ

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patricia BOOTEN - directie@kanvaz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal (deels) gegronde klachten:	10
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	13
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

8 klachten werden rechtstreeks naar KANVAZ overgemaakt :

6 klachten hadden betrekking op een vroegere SVK woning :

- Eigenaar had klachten over de communicatie met KANVAZ en er waren klachten van medebewoners over de huurster (geurhinder en lawaai)
- Eigenaar klaagt over water en rommel in de kelder
- Eigenaar vraagt al jaren een plaatsbezoek aan in zijn panden
- Eigenaar klaagt over onderhoud van de tuin van zijn pand en over het onderhoud van de verwarmingsketel
- Klachten door burens over huurder – lawaai, bedreigingen onaangepast gedrag...
- Klacht van eigenaar over onderhoud pand door huurder

2 klachten hadden betrekking op vroegere huisvestingsmaatschappij :

- Niet snoeien van klimop op scheidingsdraad
- Klacht door huurder over betaling van onderbezettingsvergoeding

6 klachten bereikten ons via de ombudsdienst :

- Klacht van buur van nieuw project – gebouw zou volgens hem niet gebouwd zijn volgens vergunning
- Klacht over regelmatige uitdienst zijn van lift
- Klacht over niet werken van waterpomp
- Klacht door huurder over herstelling na inbraak
- Klacht kandidaat huurder over inschrijving
- Klacht eigenaar over herstelling woning na einde contract

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Na het ontstaan van KANVAZ werd een nieuwe procedure voor klachtenbehandeling opgemaakt en werd een klachtenbehandelaar aangesteld. Op de share point van KANVAZ is een aparte rubriek aangemaakt waar de klachten worden genoteerd en opgevolgd.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

In 2024 gaan we trachten om de klachten sneller op te volgen en op te lossen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak bv Ieper  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman –  
[isabelle.meersseman@onsonderdak.be](mailto:isabelle.meersseman@onsonderdak.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.

Een huurder heeft een huurprijsherziening gekregen die met terugwerkende kracht werd toegepast vanaf 01/01/2023.

Volgens huurder moest deze worden toegepast vanaf 01/06/2022.

Een eerste mail met vraag voor huurprijsherziening wegens daling van het gezinsinkomen met minstens 20% werd ons bezorgd op 11/08/2022. Om zo een huurprijsherziening te berekenen heeft onze maatschappij 3 opeenvolgende volledige maanden nodig. In de mail van 11/08/2022 ontbraken de loonfiches van week 18-24/07/2022 en 25-31/07/2022. Daarna werden stukken bezorgd voor de volgende maanden 08-09-10/2022 doch met ontbrekend bewijs inkomen 1-22/08/2022.

Na verschillende herinneringen door mijn collega aan huurder, de dochter en Solidaris zijn op 29 december 2022 drie opeenvolgende volledige maanden bezorgd zodat een herziening van de huurprijs kan doorgaan vanaf 01/01/2023.

De regelgeving stelt dat de huurprijs pas aangepast kan worden uiterlijk vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de huurder de nodige bewijsstukken ter kennis van de verhuurder heeft gebracht.

Een deskundige huren en verhuren van Wonen in Vlaanderen werd in deze ook geraadpleegd.

Onder de 'nodige bewijsstukken' verstaan zij dat het gaat om documenten die volledig zijn. Het is niet de datum van verzoek tot herberekening die telt maar wel de datum wanneer de huurder alle nodige bewijsstukken aan de verhuurder ter beschikking stelt.

Ik kan hieruit enkel concluderen dat de huurprijsherziening, die ingaat op 01/01/2023, op een correcte manier werd uitgevoerd en berekend.

### 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?

**Er waren geen verbeteringen nodig gezien de klacht ongegrond was en de huurprijsherziening correct werd uitgevoerd.**

**De raad van bestuur neemt kennis van de klachtenbehandeling en gaat akkoord dat deze rapportage wordt opgenomen in het jaarverslag 2023.**

# KLACHTENRAPPORTAGE 2023

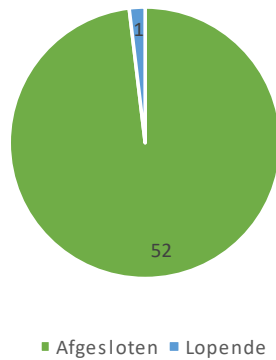
## 1 INLEIDING

In dit rapport geven we cijfers weer over de klachten die we ontvingen in 2023. Onze werkwijze stelden we op volgens het bestuursdecreet van 07/12/2018 met bijzondere aandacht voor een efficiënt klachtenmanagement. Onze interne aanpak maakte het mogelijk om, door regelmatige evaluatie en gepaste wijzigingen, sneller op klachten te reageren en transparanter te communiceren met de indiener van de klacht. We kregen na onze omvorming tot woonmaatschappij en daarmee de inkanteling van 4 SVK's, ook meldingen en klachten binnen van eigenaars en SVK-huurders. Het is goed nieuws dat de klachtenprocedure ook bij hen bekend geraakt, zodat we ook op hun klachten sneller kunnen reageren.

### 1.1 ALGEMENE INDRUK

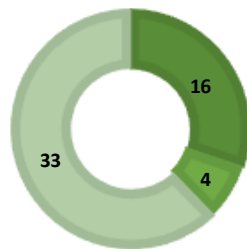
In het voorbije jaar ontvingen we 53 klachten van huurders, kandidaat-huurders, kopers, (kandidaat-)kopers, eigenaars en externen. Tegen eind december sloten we 52 dossiers af, 1 dossier (ontvangen in december 2023) werd overgedragen naar 2024.

### Afgesloten + lopende klachten 2023



### GEGROND - DEELS GEGROND - NIET GEGROND

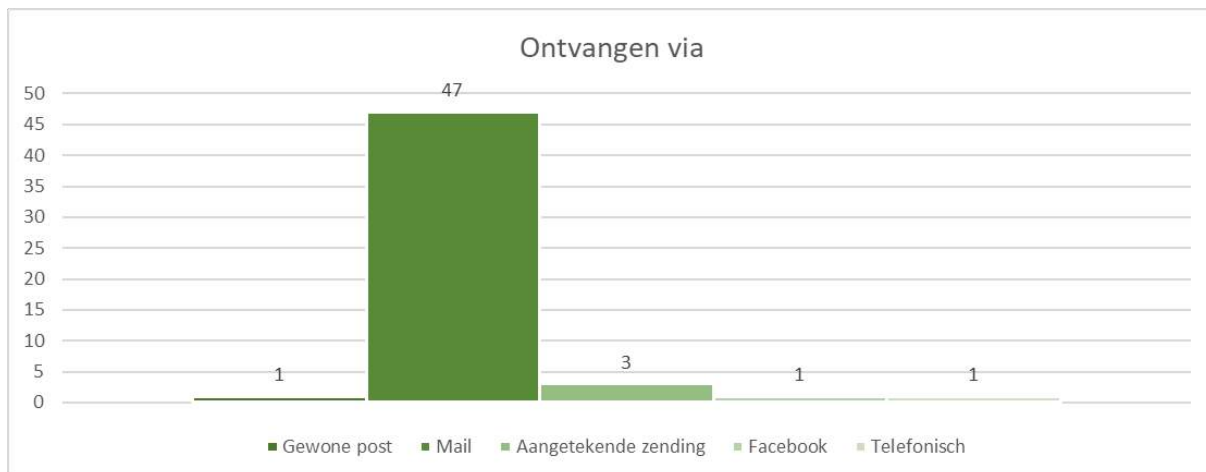
■ Gegrond ■ Deels gegrond ■ Niet gegrond



We beschouwden 16 klachten als gegrond, 4 klachten als deels gegrond. De overige 33 klachten registreerden we als niet gegrond. De niet gegronde klachten gingen grotendeels over het ophalen en verwerken van huisvuil en afval.

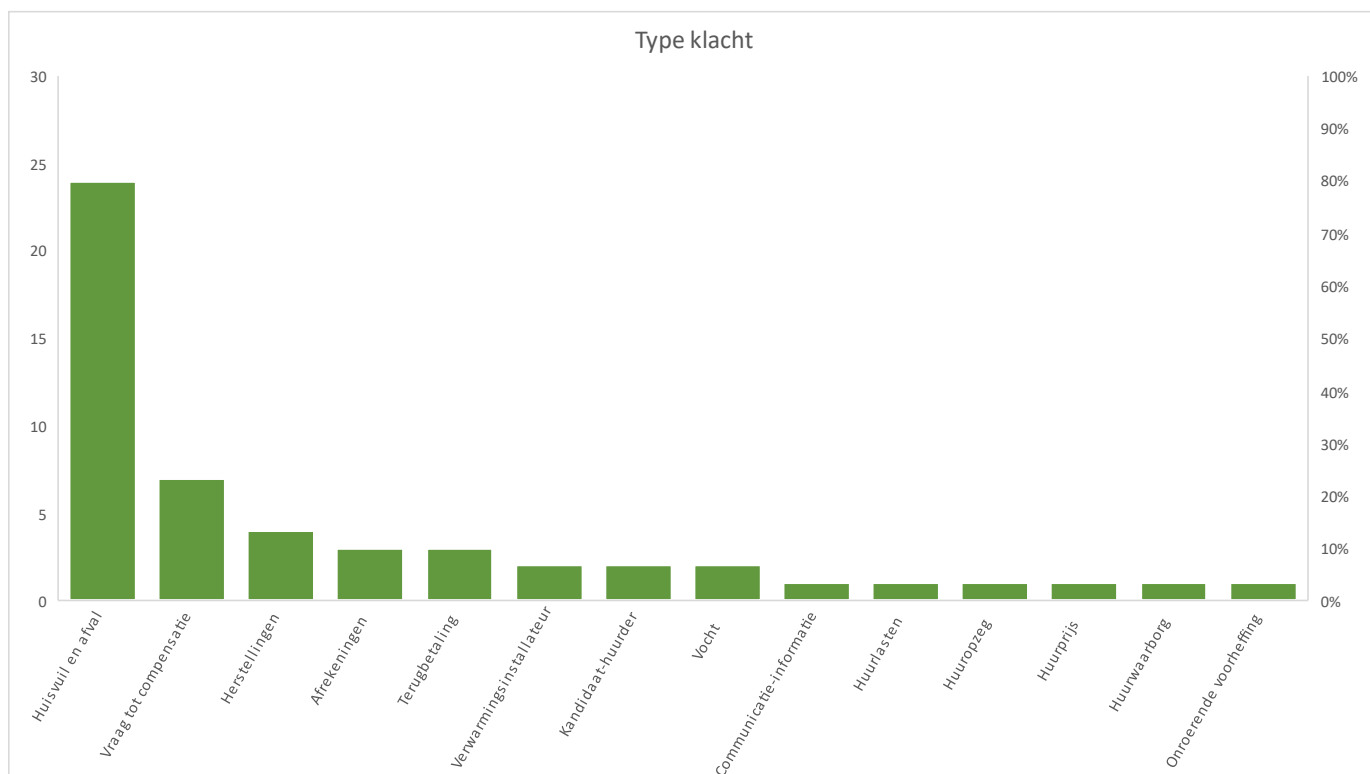
De andere klachten gingen over aanvragen tot compensatie, wetgeving en herstellingen waar we meestal onmiddellijk actie aan konden koppelen. Als we niet onmiddellijk een oplossing konden bieden, brachten we de indiener van de klacht op de hoogte van de verdere stappen die we zouden ondernemen om het probleem op te lossen. Niet alle genotsdervingen werden toegestaan (bijvoorbeeld vanwege onterechte argumentatie).

Via onderstaand staafdiagram geven we weer op welke manier we de klachten ontvingen. De indieners van de klacht gebruiken voornamelijk het e-mailadres [klachten@providentia.be](mailto:klachten@providentia.be), waardoor ze rechtstreeks in contact komen met onze klachtencoördinator.



## 2 KLACHTEN PER TYPE

Hieronder geven we de klachten weer volgens het type, aan de hand van een staafdiagram.





## 2.1 HUISVUIL EN AFVAL

23 klachten gingen over het doorrekenen van de ophaling van huisvuil en afval en de verwerking ervan.

Hier lieten we de huurders weten dat de doorrekening volledig conform de wet is. Zie hiervoor art. 1 §1.3° van bijlage 27 uit het Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021. In het verleden rekenden we de afvalophaling niet door, maar deze situatie was voor Providentia niet langer houdbaar. De klachten werden bijgevolg als niet gegrond geregistreerd.

We lieten ook weten dat we extra zullen inzetten op het sensibiliseren van medebewoners, het belangrijk is dat de toegangen tot de gemeenschappelijke delen zoveel als mogelijk correct worden afgesloten (denk maar aan de deur goed in het slot trekken) en we vanuit Providentia de controle zullen opvoeren door meer aanwezigheid van onze medewerkers. We deden ook een oproep aan de bewoners om de deuren steeds te sluiten en geen mensen binnen te laten die niet in het gebouw wonen.

We gingen ook in overleg met de bestaande buurtwerkinitiatieven om een oplossing voor de afvalproblematiek te vinden. Daar waar we overlast van buitenaf vermoeden, zijn we gesprekken met de gemeente gestart.

## 2.2 VRAAG TOT COMPENSATIE

We kregen ook enkele vragen tot compensatie binnen, die zowel gegrond als niet gegrond waren. Voor de gegronde klachten werden de nodige acties ondernomen door het toekennen van een genotsderving. Deze werden toegekend aan huurders die het tijdelijk zonder verwarming of warm water moesten stellen. Deze huurders werden tijdens het herstellen of vernieuwen van de verwarmingsinstallatie voorzien van elektrische verwarmingstoestellen, wat een hogere energiefactuur met zich meebracht en die we een compensatie gaven.

## 2.3 HERSTELLINGEN

We registreerden 4 klachten in verband met herstellingswerken. Het ging in alle gevallen om herstellingen die door externen dienden uitgevoerd te worden. 2 van deze herstellingswerken werden niet goed opgevolgd door onze aannemers en in 1 geval ging het over een herstelling binnen een mutatiedossier. Van de 4 klachten werden er 2 als gegrond geregistreerd, 1 als deels gegrond en 1 als niet gegrond.

## 2.4 AFREKENINGEN EN TERUGBETALINGEN

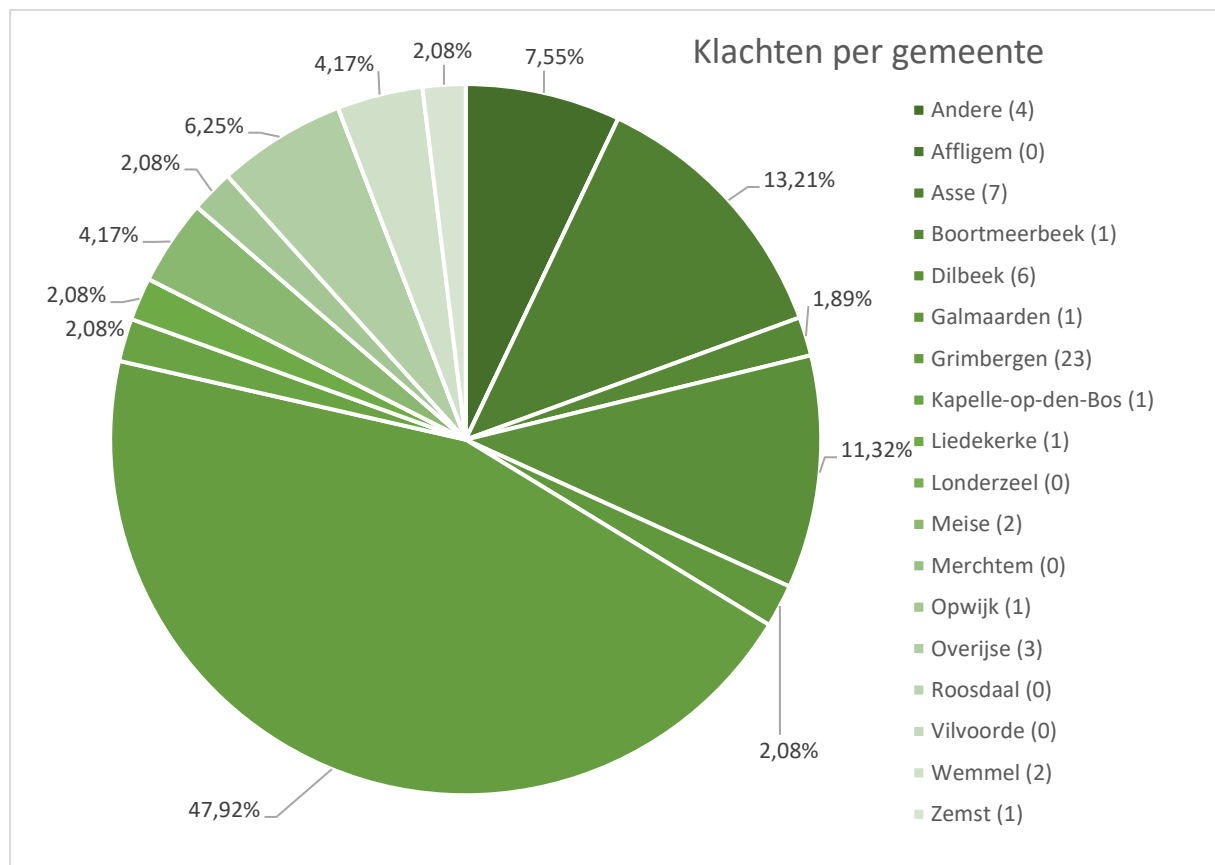
De vorming van de woonmaatschappij heeft ervoor gezorgd dat we vertraging hebben opgelopen bij verschillende administratieve zaken, zoals afrekeningen en terugbetalingen. De klachten hierover bleven echter beperkt. We zetten alles op alles om deze achterstand zo snel mogelijk in te halen.

## 2.5 OVERIGE TYPES

De overige klachten staan zoals voorbije jaren 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 en dit aan de hand van een cirkeldiagram. We vergelijken het aantal klachten in die gemeente met het totaal. Dit resulteert in een percentage per gemeente.



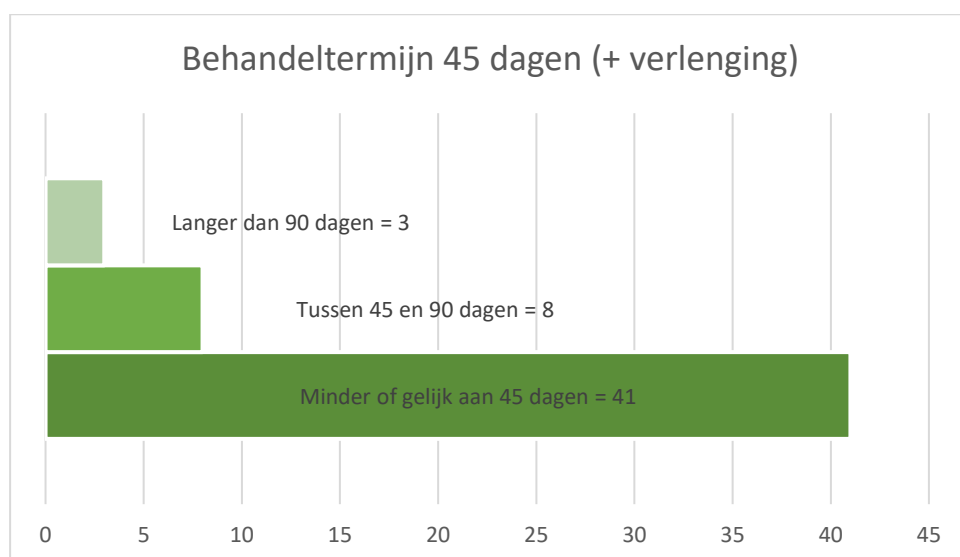
We zien via het cirkeldiagram dat de meeste klachten afkomstig zijn van mensen die wonen in Grimbergen. De meest voorkomende klachten gingen om ophaling en verwerking van huisvuil en afval. De andere klachten over herstellingen werden door tussenkomst van onze medewerkers en aannemers opgelost. Wij keerden ook voor enkele huurders een genotsderving uit.

Op een 2<sup>de</sup> plaats vinden we Asse terug. Hier gingen alle klachten over ophaling en verwerking van huisvuil en afval.

Op plaats 3 vinden we Dilbeek terug. Ook hier ontvingen we de meeste klachten over ophaling en verwerking van huisvuil en afval. In sommige andere dossiers werd een genotsderving toegekend, 2 woningen worden opgevolgd voor vochtbestrijding.

## 4 KLACHTENPROCEDURE

### 4.1 BEHANDELTERMIJNEN



Van de 52 klachten die in 2023 afgerond werden, werden 41 klachten afgerond in (minder dan) 45 dagen. 8 klachten werden afgerond tussen de 45 en 90 dagen. 3 klachten vroegen een langere behandeltermijn van meer dan 90 dagen.

---

#### 4.1.1 WEKELIJKS OVERLEG

Ook tijdens en na de omvorming tot woonmaatschappij trachten we 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 strikter 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. Ook onze technisch analisten spelen hierin een grote rol.

---

#### 4.1.2 AANNEMERS

Door de complexiteit van het probleem of de wachttermijnen die we ondervonden bij herstellingen door aannemers, haalden we soms de deadline van de behandeltermijn niet. 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. Daarnaast wordt ook met deze aannemers regelmatig samengezeten om de problemen of lange wachttijden in kaart te brengen.

## 5 CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

Ondanks het extra werk dat de omvorming tot woonmaatschappij met zich meebracht, zijn we alvast tevreden met de huidige werking en blijven we onszelf verbeteren door regelmatig samen te zitten met de verschillende diensten en aannemers. Zo kunnen we problemen steeds sneller detecteren en aanpakken.

We sommen hierbij enkele realisaties op:

- Plaatsbezoeken worden uitgevoerd door 2 technisch analisten.
- Het patrimonium werd op vlak van HVAC opgesplitst in 2 regio's, hier wordt ook regelmatig met de aannemers samengezeten om de (hangende) problemen sneller door te geven en aan te pakken.
- Opnieuw werden er projecten opgenomen in de strategische planning.

- Zoals vorig jaar reeds aangegeven wisten we dat in enkele appartementsgebouwen de liften gerenoveerd moesten worden. Dit gebeurde het afgelopen jaar ook effectief in 3 appartementsgebouwen: Tweelindendreef 78, Tweelindendreef 80 en Verbindingsweg 10.
- In 2023 werd het buurtlokaal in de Reinaertwijk te Dilbeek gerenoveerd. De buurtwerking helpt om klachten omtrent leefbaarheid te verminderen en is dus van groot belang.
- Er vond een audit van de gebouwen gelegen in de Reinaertstraat 49, Reinaertstraat 64, Cantecleerstraat 2 en Cantecleerstraat 4 plaats om de staat van de gebouwen in kaart te brengen en hieraan de nodige toekomstige acties te koppelen.
- Onrechtstreeks ontvingen we klachten over onze telefonische bereikbaarheid en verzoeken om op afspraak te kunnen langskomen op kantoor. De organisatie van de telefonische bereikbaarheid en de bezoekdagen (vrij en op afspraak) wordt in 2024 verder geoptimaliseerd.

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

<b>Naam van uw maatschappij: OCMW Heusden-Zolder</b>
<b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Koen Clijsters – koen.clijsters@heusden-zolder.be

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023**

Wij ontvingen geen klachten in 2023

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Niet van toepassing.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

<b>Naam van uw maatschappij:</b> 40700 – stek92
<b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Els De Wael - <a href="mailto:els.de.wael@stek92.be">els.de.wael@stek92.be</a>
<b>Naam van de klachtencoördinator + emailadres:</b> Ivo Blancke – <a href="mailto:ivo.blancke@stek92.be">ivo.blancke@stek92.be</a>

1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten</b>	6
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	6

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	3
------------------------------------------	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	3
-------------------------------------------	---



## 2. Klachtenbeeld 2023

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

### Ontvankelijk (6)

#### ➤ Ongegrond (3)

N°	Inhoud klacht	Type klacht	Reden ongegrond
1	Melding via de Vlaamse Ombudsdienst: huurder haalt onterechte problemen aan om zijn pesterijen aan het adres van zijn burelen te verdoezelen.	Burengeschil	Het antwoord naar de Vlaamse Ombudsdienst was volledig en toonde duidelijk aan dat het om een vorm van burengeschil/samenlevingsproblematiek gaat die geen klachtenbehandeling vereist, zoals opgenomen in de klachtenprocedure.
2	Melding via de Vlaamse Ombudsdienst: huurder kaart aan dat hij zijn woning wil kopen en dat stek92 dit niet toestaat.	Administratie/wetgeving	Door de gewijzigde wetgeving verloor de huurder het kooprecht dat hij kon uitoefenen. (nader onderzoek toonde zelfs aan dat de huurder ook op het moment van vervallen van het recht, geen rechten tot aankoop woning had verworven)
3	Melding via de Vlaamse Ombudsdienst: melder laat weten dat er geen toegangsdeur, noch nooduitgang is in het gebouw en dat er wordt betaald voor 'poetsnulp' maar dat er niet wordt gepoetst	Onderhoud en herstellingen	De melder blijkt geen huurder te zijn, maar een mantelzorgster die niet in het gebouw woont. Het appartementsgebouw is klassiek opgebouwd uit een traphal en lift. Op het gelijkvloers is er een inkomzas waarvan de deur met een elektrisch slot bedienbaar is. Een nooduitgang is hier niet van toepassing. Daarnaast komt er wel degelijk een poetsploeg langs die het gebouw wekelijks poest, verder ontving stek92 geen klachten en ook bij controle blijkt het gebouw gepoetst.

#### ➤ Gegrond (2)

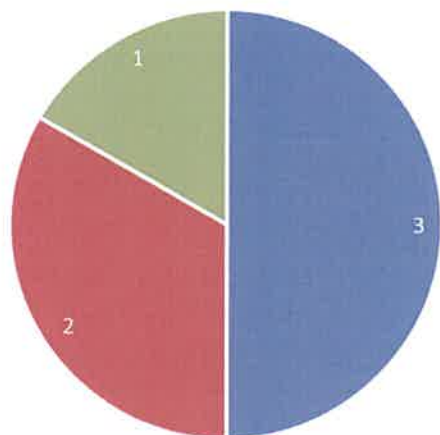
N°	Inhoud klacht	Type klacht	(deels) opgelost
1	De huurder meldt dat hij een factuur kreeg voor het vervangen van een kraan, dewelke niet defect was en dus nooit mocht vervangen, noch doorgerekend worden.	Onderhoud en herstellingen	De huurder heeft gelijk: de doorfacturatie was onterecht en mocht niet gebeuren. De financiële dienst annuleerde de factuur.
2	De huurder meldt dat hij een factuur ontvangen heeft voor de herstelling aan de sifon, lavabokraan en vlotter. Volgens de huurder betreft dit slijtage en geen foutief gebruik.	Onderhoud en herstellingen	De huurder heeft gelijk: rekening houdend met de leeftijd van de woning betreft het normale slijtage en was doorfacturatie onterecht. De financiële dienst annuleerde de factuur.

➤ Deels gegrond (1)

N°	Inhoud klacht	Type klacht	(deels) opgelost
1	<p>De klacht is tweeledig want de huurder protesteert de 2 facturen die hij ontving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voor het bijregelen van de druk van de CV-ketel</li> <li>- voor het vernieuwen van de kraan en shellkraan van de handwasbak in het toilet</li> </ul>	Onderhoud en herstellingen	<p>Het antwoord is eveneens tweeledig want de huurder moet de factuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voor het bijregelen van de CV-ketel effectief betalen (zie RIO op pagina 30 onder artikel 2.4.2)</li> <li>- voor het vernieuwen van de kraan en shellkraan van de handwasbak in het toilet annuleren de financiële dienst de factuur, aangezien dit slijtage betreft</li> </ul>

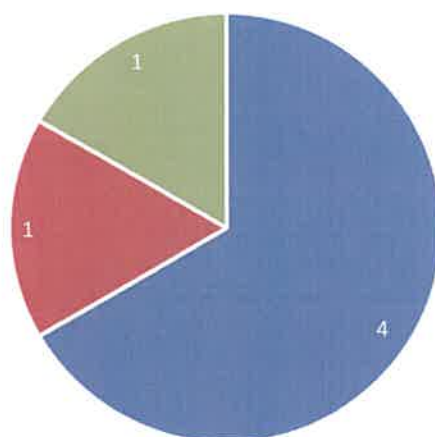
## Overzichtswaergave klachten 2023

### Klachten 2023



■ Ongegrond ■ Gegrond ■ Deels gegrond

### Reden klacht



■ Onderhoud & herstellingen ■ Burengeschil ■ Administratie/wetgeving

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- stek92 centraliseert alle inkomende oproepen via een intern callcenter.  
Dit heeft de volgende voordelen:
  - De (kandidaat-)huurders en andere contacten hebben steeds dezelfde aanspreekpunten binnen stek92.
  - De servicedeskmedewerkers hebben een totaalbeeld van welke meldingen opnieuw binnenkomen.
  - De medewerkers noteren elk contact na een melding (inclusief contactpersoon, datum en uur).
- stek92 gebruikt een IT-systeem, waarbij een SMS wordt verstuurd na ontvangst van een technische melding, inclusief een bericht dat de opdracht werd gegeven aan de aannemer met een vermoedelijke herstellingstermijn.
- stek92 registreert alle uitgaande briefwisseling, inclusief datum/contactpersoon.
- Na ontvangst van elke klacht overleggen de klachtenbehandelaar en klachtencoördinator met aansluitend een intern overleg met de betrokken dienst(en).

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- stek92 evalueert permanent en stuurt bij waar nodig.



Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: *SW+ (Sociaal Wonen Kortrijk - Wevelgem)*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: *Isabelle Vandewiele - Management Assistant  
isabelle.van.de.wiele@swplus.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023:

Vier van de negen klachten zijn toe te wijzen aan kandidaat-huurders die “verhaal” aantekenden bij Toezicht omwille van registratie van weigering aanbod sociale woning met schrapping van de huurpremie tot gevolg. Twee van deze “verhaal”-dossiers waren ongegrond. Bij de gegronde dossiers volgde het bestuursorgaan van SW+ het standpunt van Toezicht en werd de geregistreerde weigering ingetrokken.

Eén klacht had betrekking op de afhandeling van een kredietdossier. SW+ motiveerde uitgebreid de afhandeling van dit dossier en communiceerde dit naar Toezicht die dit dossier afsloot zonder gevolg.

De overige vier klachten waren uitéénlopend van aard:

- Vertraging bij uitvoering technische klachten (2)
- Krakkers in leegstaande panden (1)
- Problemen bij opzeg “in gehuurde” woning (1)

Deze klachten werden intern verder opgevolgd en werd hieraan het nodige gevolg gegeven.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Het jaar 2023 kan beschouwd worden als een transitiejaar waarbij de werking van 3 actoren: Wonen Regio Kortrijk – De Vlashaard en SVK De Poort op elkaar werden afgestemd. Er werd van bij de aanvang veel aandacht besteed om deze werking te communiceren naar sociale huurders, kandidaat-huurders en de buitenwereld. In het kader van de klantvriendelijkheid werd de regiowerking opgestart waarbij iedere huurder een vast rechtstreeks aanspreekpunt heeft binnen de organisatie: huurbegeleider (sociaal) en pandbeheerder (technisch). Dit moet de informatiestroom tussen SW+ en de “klanten” beter stroomlijnen waardoor sneller en efficiënter kan opgetreden worden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Voor wat de klachten (verhaal bij Toezicht) van kandidaat-huurders betreft zijn we volop bezig met de implementatie van het CIR waarbij alle kandidaat-huurders van de drie actoren op één lijst terecht komen. Veel energie is gegaan naar het nieuwe toewijzingsstelsel dat in 2024 zal uitgetest worden en wellicht verdere verfijning zal vergen.

Daarnaast wordt op technisch vlak de bestaande onderhoudscontracten doorgelicht om in 2024 een nieuw basisbestek op te maken in functie van nieuwe openbare aanbesteding.

Binnen de organisatie worden diverse “flows” ontwikkeld waardoor de doorstroming van meldingen,

vragen, klachten, ... beter kan verlopen en “digitaal” worden ondersteund.

Tot slot zijn er ernstige inspanningen geleverd om de langdurige leegstand te beperken door de opvolging van herstellings- en renovatiedossiers sneller te laten lopen. Daarnaast worden de sloopdossiers losgekoppeld van de gunning van de bouwdoossiers zodat langdurige leegstand wordt vermeden.



Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Thuispunt Gent Naam van de klachtenbehandelaars + e-mailadres: <a href="mailto:klachten@thuispuntgent.be">klachten@thuispuntgent.be</a> Femke Verfaillie Yasmina Yacoubou Fiebe Van Yper
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens eerstelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	382
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	369

Aantal (deels) gegronde klachten:	86
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	159
------------------------------------	-----

2. Cijfergegevens tweedelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	40
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	40

Aantal (deels) gegronde klachten:	17
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	32
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2021

### A. Eerstelijnsklachten

#### *Detailanalyse*

Bepaalde klachten werden via verschillende kanalen ontvangen en zijn hieronder dan meermaals vertegenwoordigd.

De klachten bereikten ons via een of meerdere van de volgende kanalen

<u>(Onder meer) Huurder</u>	<u>307</u>
<u>(Onder meer) Vlaamse Ombudsdienst</u>	<u>12</u>
<u>(Onder meer) Stad Gent</u>	<u>27</u>
<u>(Onder meer) Gentse Ombudsdienst</u>	<u>47</u>

#### *Onderwerp van de klachten*

Bepaalde klachten betroffen meerdere categorieën en zijn hieronder dan meermaals vertegenwoordigd.

- Klachten betreffende (onder meer) onderhoud en herstellingen: 254
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling huurdersdossier: 48
- Klachten betreffende (onder meer) informatie door Thuispunt Gent: 5
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling betwisting factuur: 10
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling afrekening waarborg: 0
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling vraag afrekening huurlasten: 25
- Klachten betreffende (onder meer) opvolging overlastdossier: 36
- Klachten betreffende onthaal en klantvriendelijkheid: 6
- Klachten betreffende de berekening van de huurprijs: 12
- Klachten betreffende andere zaken of onbekend: 12

#### **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
- 2022: 215 klachten, waarvan 86 (gedeeltelijk) gegrond

### B. Tweedelijnsklachten

#### *Detailanalyse*

De klachten bereikten ons via volgende kanalen

<u>Vlaamse Ombudsdienst</u>	<u>13</u>
<u>Gentse Ombudsdienst</u>	<u>27</u>
<b>Totaal</b>	<b>40</b>

#### *Onderwerp van de klachten*

• Onderhoud en herstellingen:	21
• Behandeling vraag afrekening huurlasten	8
• Behandeling huurdersdossier	6
• Opvolging verzekeringsdossier	1
• Opvolging overlastdossier	3
• Behandeling betwisting herstellingsfactuur	2
• Andere	1

### C. Toelichting

#### Een melding is geen klacht

Bij een melding stelt de verzoeker Thuispunt Gent 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 Thuispunt Gent 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 2023

2023 is het eerste klachtenjaar van de nieuwe woonmaatschappij Thuispunt Gent. Sinds 01/01/2023 is ook de klachtenbehandeling van de voormalige sociale huisvestingsmaatschappij De Gentse Haard opgenomen.

Sinds 01/07/2023 is ook de klachtenbehandeling van het voormalige SVK Gent opgenomen

Er is een aanzienlijke stijging in het aantal eerstelijnsklachten in 2023 ten opzichte van 2022 waarneembaar.

In absolute cijfers:

- Aantal klachten: een stijging van 215 naar 382 dossiers
- Gegronde klachten: een stijging van 72 dossiers naar 113 dossiers
- Gedeeltelijk gegronde klachten: een stijging van 14 naar 46 dossiers

Ongegronde klachten: een stijging van 96 dossiers naar 144 dossiers

Mogelijke verklaringen zijn

- Grotere bekendheid van de interne klachtendienst van Thuispunt Gent bij bewoners en hun netwerk en hulpverlening;
- Betere en frequentere doorverwijzing naar de interne klachtendienst door de collega's;
- Fusie met De Gentse Haard eind 2022 met klachtenbehandeling vanaf 01/01/2023;
- Fusie met SVK Gent eind juni 2023 met klachtenbehandeling vanaf 01/07/2023.

Het grootste aantal klachten blijft gaan over onderhoud en herstellingen.

- Ongeveer 1/5de nog in behandeling was op 31/12/2023.
- Het is eigen aan technische klachten, in het bijzonder deze die extern moeten worden dat de wettelijke behandelingstermijn van 45 kalenderdagen niet haalbaar blijkt zonder doorgedreven opvolging. Vaak is het ook lang wachten op wisselstukken.
- Een groot deel van de technische klachten gaat over verwarming/warm water, maar ook vaak over liften.

- Ongeveer de helft werd als (gedeeltelijk) gegrond beoordeeld.

Het papieren klachtenformulier is nog meer in gebruik geweest dan het jaar voordien. Het klachtenformulier ligt aan de balies of kan een medewerker afdrukken via de netwerkschijf van Thuispunt Gent. 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.

De andere kanalen via hetwelk de klager de interne klachtendienst bereikt zijn ongeveer gelijk gebleven.

Er is een aanzienlijke toename in het aantal tweedelijnsklachtendossiers van 15 naar 40.

Mogelijke verklaringen zijn:

- Toename van aantal eerstelijnsklachten waarna de klager een tweedelijnsklacht indient;
- Fusie met De Gentse Haard eind 2022 met klachtenbehandeling vanaf 01/01/2023;
- Fusie met SVK Gent eind juni 2023 met klachtenbehandeling vanaf 01/07/2023.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

Het onderscheid tussen **tussen eerstelijns- versus tweedelijnsklachten** wordt nog steeds correct toegepast.

Dit werd eind 2023 ook verder geformaliseerd in een samenwerkingsprotocol tussen Thuispunt Gent en de Gentse Ombudsdienst.

#### › *Eerstelijnsklachten*

Thuispunt Gent is zelf bevoegd en verantwoordelijk voor het behandelen van de eerstelijnsklachten. Thuispunt Gent 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.

Thuispunt Gent 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 Thuispunt Gent, 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.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Vivendo

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	18
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	18
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	18
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2023

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.

- **16 technische klachten**
  - 1 ingehuurd patrimonium
  - 15 eigen patrimonium
  - algemene technische problemen, vocht/schimmelproblemen, sluikstorten, alg. delen
    - 15 klachten betreffende huurwoningen, 1 klacht betreffende een koopwoning
    - allen nagekeken, huisbezoeken werden ingepland (soms met inschakeling dienst bewonerscontacten), herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven
    - 1 voorstel tot prioritaire mutatie wegens technische gebreken woning + financiële compensatie op de huurprijs
    - 1 vraag om compensatie werd niet toegekend
    - schadegevallen werden aangegeven aan onze verzekeraar
- **2 klachten mbt verhuring**
  - 1 klacht over te lange termijn huuropzeg na overlijden
  - 1 klacht over de huurprijsaanpassing
  - er werd telkens de nodige info gegeven aan betrokkenen

## 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.

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Dender-Zuid - Aalst

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Mieke Dobbenie – [klachten@shmdenderstreek.be](mailto:klachten@shmdenderstreek.be) / [mieke.dobbenie@denderzuid.be](mailto:mieke.dobbenie@denderzuid.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	20
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

Onze klachten-inbox wordt vaak gebruikt voor meldingen (technische problemen of leefbaarheidsproblemen) zonder dat het effectief om een klacht gaat cfr. de klachtenprocedure.

### Ontvankelijke klachten

**Klacht 1** – Waterproblemen. Huurder kloeg aanhoudende waterproblemen aan. Equans verwees bij nazicht door naar Farys die het probleem moest oplossen en gaven het nummer van Farys aan de huurder. Huurder vergat te bellen waardoor het probleem niet opgelost raakte. Wij hebben dan zelf gebeld waarop het probleem prioritair werd opgelost. Klacht was eigenlijk ongegrond maar het probleem werd wel opgelost.

**Klacht 2** – Problemen staat van de woning na mutatie. In de nasleep van een dringende mutatie waarbij nog een aantal werken moesten worden uitgevoerd, kregen we meerdere klachten van de huurder die volgens hem bleven aanslepen. Dat klopte niet volledig want hij woonde er pas. De huurder was vaak in de war waardoor hij gemaakte afspraken vergat, de ene keer waren er geen problemen meer, de volgende dag wel. Uiteindelijk werd alles opgelost zoals van het begin al was afgesproken en is er een schriftelijke bevestiging geweest van de uitgevoerde werken.

Klacht gedeeltelijk gegrond omdat een aantal problemen initieel niet waren genoteerd.

**Klacht 3** – Klacht m.b.t. schrappen inschrijving kandidaat-koper. Kandidaat-koper wou zich enerzijds niet laten schrappen (was oorspronkelijk ingeschreven met echtgenoot) maar wou ook geen uitnodigingen tot bezichting meer wat niet mogelijk is. Dit dossier had vooral te maken met de moeilijke echtscheiding. Uiteindelijk diende men een klacht in bij de Ombudsdienst en werd via de Ombudsdienst nogmaals duidelijk gemaakt wat de opties waren en toegelicht dat wij louter de wetgeving volgden. Ze heeft zich laten schrappen. Klacht was ongegrond.

**Klacht 4** – Klacht m.b.t. het onrechtmatig toe-eigenen van parkeerplaatsen. Deze klacht was deels ontvankelijk maar ondanks herhaalde meldingen bleef het probleem zich stellen. Werd opgelost door het plaatsen van parkeerborden en het uitsturen van een brief met parkeerplan naar alle omwonenden.

**Klacht 5** – Problemen met de verwarmingsketel. Slechts gedeeltelijk ontvankelijk want niet echt een aanslepend probleem maar een probleem van onderaannemers die hun afspraken niet nakwamen. Na tussenkomst door onze technische dienst werd de herstelling onmiddellijk en correct uitgevoerd.

**Klacht 6** – Klacht wegens slechtlopende uittredende plaatsbeschrijving. Huurder kloeg herhaaldelijk over de genoteerde opmerkingen, was het niet eens met de uittredende plaatsbeschrijving, betwiste de schade,.... . Na overleg werden alle details van de intreden plaatsbeschrijving aan huurder voorgelegd, even als ander bewijsstukken in mail qua technische meldingen, reparaties en moest de huurder instemmen dat alles correct was. Mogelijk was de taal hier een bijkomende barrière. Klacht was ongegrond.

**Klacht 7** – Klacht van kandidaat-huurder over het niet correct toewijzen en problemen met miscommunicatie waardoor huurder een woning zou mislopen hebben. Na controle van de database, het uitzetten van een tijdslijn, het verzamelen van alle mailverkeer met de betrokkenen (het aanspreekpunt voor de kandidaat werd op een bepaald moment een medewerker van het OCMW) bleek dat de klacht ongegrond was.

**Klacht 8** – Klacht van kandidaat-huurder. Vrij ingewikkeld klachtendossier dat meerdere diensten en ook voormalig SVK betrof. Deel van de klacht was rechtstreeks bij ons ingediend, andere delen via de ombudsdienst. Klacht aan ons rechtstreeks betrof het niet correct behandelen van het inschrijvingsdossier en het niet tijdig verwerken van gegevens waardoor kandidaat-huurder dacht een toewijzing te hebben mislopen. Klacht was ongegrond. Bij nazicht van de mail en van de database verliep het beheer van het dossier correct.



### 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?

Voor 2023 werden de verschillende diensten betrokken in een klachtendossier apart bevroegd. Het voorbije jaar verliep dit echter vaker tijdens een groepsoverleg om zo zeker te zijn dat alle beschikbare informatie kon worden verzameld en iedereen ook voldoende geïnformeerd werd over de klacht en de oplossing(en). Wanneer ik merkte dat de klacht voort kwam uit het moeilijk begrijpen van de informatie, plande ik een overleg in met de klager om meer mondeling toelichting te geven.

Naar de toekomst toe zal binnen onze woonmaatschappij één uniforme klachtenprocedure worden opgemaakt waarbij de huidige 4 bestaande procedures zullen worden geëvalueerd en worden bijgestuurd waar nodig. Hierover zal dan ook duidelijk naar alle doelgroepen worden gecommuniceerd via de verschillende kanalen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Dender – Zuid / Kantoor Denderleeuw  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tineke Vertongen,  
[tineke.vertongen@denderzuid.be](mailto:tineke.vertongen@denderzuid.be).

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	13
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal (deels) gegronde klachten:	12
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	12
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023**

Dit jaar kwamen 12 klachten binnen bij onze maatschappij. Deze werden via verschillende kanalen ingediend:

- Via de Ombudsdienst
- Via de huisvestingsambtenaar
- Via de klachtenmailbox 'klachten@dewaco.be' of rechtstreeks aan onze maatschappij zelf
- Via afdeling toezicht

Slechts 1 klacht werd als ongegrond beoordeeld: Het betreft een technische klacht waarbij de oorzaak ligt bij een gebrekkig onderhoud van het pand door de huurder én het laattijdig melden van de problemen aan de technische dienst.

De klachten kunnen we opnieuw onderverdelen in diensten:

- Dienst verhuur: 2 klachten (interne mutatie en huurprijsberekening)
- Technische dienst: 7 klachten (3 x defecte boiler, 1 x vochtprobleem, 3 x staat woonst, 1 x poetsen gemeenschappelijke delen). Bij het item 'defecte boiler' speelt vooral de moeilijke communicatie met de aangestelde externe onderhoudsfirma een rol. De technische dienst nam de klachten steeds op met de aangestelde onderhoudsfirma (boilers) en poetsfirma.
- Kandidaten: 1 klacht schommeling plaats wachtlijst
- Sociale dienst: 2 klachten over individueel adres. De sociale dienst behandelde deze klachten door samenwerking met welzijnsorganisaties en de wijkagent. De overlast op beide adressen verminderde hierdoor in de najaar van 2023.

De mailbox 'klachten@dewaco.be' en het rechtstreeks invulformulier via de website werd aanzienlijk meer gebruikt dan de voorbije jaren. Hierbij stelt de klachtenbehandelaar wel vast dat deze mailbox vaak gebruikt wordt voor het maken van een eerste melding van een probleem (technisch mankement, burenruzie, vraag...) waarbij de behandelde dienst in kwestie nog niet bevraagd werd.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Het patrimonium van ons kantoor werd in 2023 uitgebreid met 90 woongelegenheden die voorheen bij Stad Aalst in beheer waren. Door de instroom van deze bewoners dienden de 'manieren hoe een melding te maken, hoe een klacht in te dienen...' opnieuw gecommuniceerd te worden. Dit gebeurde via een bewonersvergadering en schriftelijke communicatie.

Daarnaast speelt de huurdersraad (= een groep buurtbewoners die initiatief nemen om het samenleven in de wijk te verbeteren) een belangrijke rol in het doorgeven van klachten: Zij signaleren op de overlegmomenten wat leeft in de wijk en communiceren op hun beurt aan medebewoners hoe klachten kunnen ingediend worden, bij wie ze terecht kunnen... Op deze huurdersraad zijn ook vertegenwoordigers aanwezig van Stad en andere (politie) diensten.

### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

**Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Dender – Zuid unit Ninove**  
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leentje Cornelis, Leentje.cornelis@denderzuid.be**

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>3</b>
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	<b>3</b>

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	<b>1</b>
------------------------------------------	----------

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	<b>3</b>
-------------------------------------------	----------

## **2. Klachtenbeeld**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.**

### **1. Klacht in verband met opgezegde autostaanplaats Berkenhof en het verder verhuren aan een andere bewoner**

In augustus 2023 ontvingen wij een opzegbrief betreffende de huur van een autostaanplaats in Berkenhof.

De opzeg werd aanvaard en logischerwijze werd er binnen de vennootschap gekeken naar de wachtlijst. De kandidaten werden bevroegd en er werd een nieuw huurcontract opgemaakt voor een andere bewoner binnen deze wijk.

Omdat de autostaanplaats gelegen is aan de woonst van de bewoners die hun opzeg gedaan hadden en er dus elke dag een andere bewoner aan de aanpalende autostaanplaats zijn wagen kwam stationeren, begon er twijfel te ontstaan bij de vorige huurders.

Zij dienden klacht in dat dit niet kon en eisten hun autostaanplaats meteen terug op. In het verleden zouden zij door een parkeerwachter verkeerdelijk zijn ingelicht dat onze parkeerplaatsen gratis zijn.

Onze actie:

- De stad ingelicht omtrent mogelijke verkeerde berichtgeving van de parkeerwachter
- Goedkeuring van aanvraag tot herinschrijving op de wachtlijst voor het huren van een autostaanplaats
- Bespreking met de huidige huurder van deze autostaanplaats zodat deze een opzeg kon betekend worden.
- Rekening houdend met onze regelgeving waarbij onze huurders, waarvan het appartement een aanpalende autostaanplaats heeft en dus absolute voorrang hebben op het huren ervan, een toewijzing gedaan voor deze autostaanplaats

Klacht was ongegrond gezien zij een opzeg deden en wij correct handelden volgens de regelgeving en procedure om opnieuw toe te wijzen. Door de bijkomende acties naar de nieuwe huurder is hun probleem eveneens opgelost.

### **2. Technische klacht ivm nieuwbouwappartement**

In een nieuwbouwappartement was er hevige vochtinsijpeling. Tijdens het bouwverlof manifesteerde zich een enorm probleem waarbij het plafond los kwam te zitten. Dit betekende dat de bewoners in een onveilige situatie kwamen te zitten.

De hoofdaannemer, architect en onderaannemer werden ter plaatse geroepen en hebben na verschillende pogingen om te onderzoeken wat de precieze oorzaak van de vochtinsijpeling was, de herstelling uiteindelijk kunnen finaliseren.

De klacht was gegrond en kreeg de nodige opvolging en is opgelost.

### 3. Klacht ivm huurlasten

In juni 2023 kwam er een klacht van een bewoner binnen naar aanleiding van het feit dat hij vond dat het bedrag voor zijn huurlasten te hoog lag. Na controle en uitleg bleek dat we geen fout gemaakt hadden in de berekening.

De klacht was ongegrond en is opgelost.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

## Register Klachtenbehandeling

### Klachten 2016

Nummer	Ontvangst	Hoofdrede / 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	Hoofdrede / 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	Hoofdrede / Thema	Klager	Actie	Status
2018	/				

## Klachten 2019

---

Nummer	Ontvangst	Hoofdrede / 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	Hoofdrede / 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

## Klachten 2023

---

Nummer	Ontvangst	Hoofdrede / Thema	Klager	Actie	Status
2023/1	19/01/2023	Ongenoegen van eigenaar t.a.v. werking SVK - Aanvraag renovatiepremie te laat	Eigenaar	14/12/2022 01/02/2023	Afgesloten
2023/2	19/01/2023	Werking van het SVK t.a.v. kandidaat- huurder	Kandidaat- huurder	20/01/2023	Afgesloten
2023/3	21/02/2023	Werking van het SVK t.a.v. huurder	Huurder	23/02/2023	Afgesloten
2023/4	27/04/2023	Werking van het SVK t.a.v. kandidaat-verhuurder	Kandidaat- verhuurder	28/04/2023 11/05/2023 25/09/2023 28/09/2023	Afgesloten
2023/5	03/10/2023	Werking van het SVK t.a.v. verhuurder/eigenaar	Eigenaar	09/10/2023	Afgesloten

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij WM Elan BV  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke - elena.delbeke@wmelan.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.**

Klacht 211: Klacht gaat over huurrechten. Huurder contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij het niet eens was over de parkeerplaats die hij toegewezen kreeg. Klacht werd opgelost in 43 kalenderdagen.

Klacht 212: Klacht gaat over technische gebreken in woning t.l.v. verhuurder. Klacht werd opgelost in 59 kalenderdagen.

Klacht 213: Klacht gaat over aannemer. De aannemer zou zonder toestemming binnen geweest zijn in appartement van huurder om werken uit te voeren. Het appartement zat helemaal onder het stof. Klacht werd opgelost in 31 kalenderdagen.

Klacht 214: Klacht gaat over technische gebreken t.l.v. verhuurder. Huurder klaagt over onopgeloste technische gebreken in zijn appartement (vochtproblemen badkamer). Klacht werd opgelost in 38 kalenderdagen.

Klacht 215: Klacht gaat over een telefonisch contact met medewerker van WM Elan. Klacht werd opgelost in 13 kalenderdagen.

Klacht 216: Klacht gaat over technische gebreken in de woning. Klacht werd nog niet opgelost.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Er werden 6 klachten geregistreerd en hiervan werden er 5 opgelost in 2023.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- Vanaf 1 januari 2024 heeft WM Elan een nieuwe website. De klachtenprocedure is zoals op de vorige websites vlot vindbaar en bereikbaar. Op de nieuwe website werd ook een contactformulier opgenomen. Dit maakt het nog eenvoudiger om een klacht te formuleren.
- Interne hernieuwde afspraken over werken die worden uitgevoerd in de woningen door externe aannemers i.h.k.v. GDPR.
- Managementteam: periodiek agenderen van openstaande klachten.
- Geen bewoning meer voor oplevering.
- Goede communicatie met timing en contactpersoon over gebreken eerste jaar van bewoning na oplevering.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Ijzer & Zee  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kimberly Neufkens  
 kimberly.neufkens@ijzerenzee.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	20
Aantal ontvankelijke klachten:	20

Aantal (deels) gegronde klachten:	20
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	19
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

De klachten die we in 2023 ontvingen gingen voornamelijk over sociale klachten waarvan 8 over geluidsoverlast en 5 over burenruzies.

We kregen ook een klacht over vochtproblemen en een herstelling door onze techniekers.

De verdraagzaamheid en het rekening houden met elkaar blijft een werkpunt bij onze huurders.

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?

Sinds half 2023 werkt de sociale dienst met bepaalde huurderscategorieën.

Wanneer er problemen zijn, gaat de wooncoach vaker langs en volgen ze de situatie van dichtbij op.

Doordat we gegroeid zijn naar 5 wooncoaches, zijn we meer in het straatbeeld.

Dit zorgt er natuurlijk ook voor dat huurders wat vaker hun gal kunnen spuwen en er dit jaar ook meer klachten zijn dan vorig jaar.

In 2024 zullen we proberen om meer in te zetten op preventief werken.

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

Naam van uw maatschappij: !Mpuls Menen-Wervik  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Lien Descamps - lien@wm-impuls.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	10
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023:

Woonmaatschappij Impuls 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.

Voor de concrete klachten verwijs ik graag naar de Excel in bijlage.

## 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 kader van de klacht van Lapauw Nadine (weigering wegens niet verhuisd) wijzigden we het intern huurreglement. De weigering wordt als gegronnd beschouwd als de huurder een private huurovereenkomst heeft afgesloten in de voorbije zes maanden.**

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.



### Klachtenrapportage 2023

Klachtnr.	Status	Gezinssituatie	Huurprijs	Dienst	Situatie
23-001	Afgehandeld	Alleenstaand	Nvt	Kandidaten	11/05: Mail Wonen in Vlaanderen - Klacht ivm beslissing ongegronde weigering 11/05: Lieza mailde terug met alle gevraagde stukken 22/05: Reactie Wonen in Vlaanderen - vragen bijkomende uitleg en stukken 26/05: Karen mailde terug met bijkomende stukken en uitleg 01/06: Antwoord toezichthouder ontvangen 27/06: Lieza mailde met extra vraag + stuurt brief naar huurder
23-002	Afgehandeld	Koppel met twee kinderen	Nvt	Kandidaten	14/07: Mail Wonen in Vlaanderen - Klacht ivm beslissing ongegronde weigering 14/07: Lieza mailde terug met gevraagde stukken 01/08: Antwoord Wonen in Vlaanderen: klacht is ongegrond
23-003	In behandeling	Alleenstaand met twee kinderen	Nvt	Kandidaten	27/07: Mail Wonen in Vlaanderen - Klacht ivm beslissing ongegronde weigering 28/07: Lieza mailde terug met gevraagde stukken 24/08: Brief ontvangen dat de klacht gegrond werd verklaard 28/08: Brief verstuurd naar huurder
23-004	Afgehandeld	Nvt	Nvt	Kandidaten	07/08: Mail Wonen in Vlaanderen - klacht ivm schrapping actua 08/08: Axelle mailt stukken naar Wonen in Vlaanderen 04/09: Brief ontvangen WiV. Klacht gegrond 11/09: Brief verstuurd naar huurder ivm beslissing gegrondheid klacht
23-005	In behandeling	Nvt	Nvt	Kandidaten	18/08: brief huurder ivm inschrijving carport 25/08: Lieza belt huurders op met uitleg (zie mail) 25/08: 2de brief huurder - legt zich niet neer bij uitleg Lieza 05/09: brief naar huurder met melding ontvangst klacht 18/12: mail Vlaamse ombudsdienst 18/12: Lieza antwoord nr Vlaamse Ombudsdienst
23-006	Afgehandeld	Koppel met één kind	Nvt	Kandidaten	18/09: Mail Wonen in Vlaanderen - Klacht ivm beslissing ongegronde weigering 18/09: Lieza mailde terug met gevraagde stukken

### Klachtenrapportage 2023

					19/09: Mail WiV - Klacht is ongegrond
23-007	Afgehandeld	Alleenstaand	Nvt	Kandidaten	18/09: Mail Wonen in Vlaanderen - Klacht ivm beslissing ongegronde weigering 18/09: Lieza mailde terug met gevraagde stukken 04/10: Mail WiV - Klacht is ongegrond
23-008	Afgehandeld	Nvt	Nvt	Technisch team	27/09: klacht via Vlaamse Ombudsdienst ivm gat in afvoerleiding 02/10: alle gevraagde stukken bezorgd 02/10: antwoord gekregen dat alles in orde is
23-009	Afgehandeld	Nvt	Nvt	Kandidaten	26/09: Klacht via Vlaamse Ombudsdienst ivm ongegronde weigering 02/10: Lieza mailde terug met gevraagde stukken 18/10: Brief ontvangen Vlaamse Ombudsdienst - Klacht gegrond 23/10: Brief verstuurd naar huurder om klacht gegrond te beschouwen
23-010	Afgehandeld	Nvt	Nvt	Kandidaten	03/10: Kacht via Vlaamse Ombudsdienst ivm ongegronde weigering 03/10: Lieza mailde terug met gevraagde stukken 16/10: Mail ontvangen Vlaamse Ombudsdienst - Klacht onontvankelijk

<b>Totaal aantal ontvangen klachten vanaf 01/06:</b>	
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	
<b>Aantal gegronde klachten:</b>	
<b>Aantal opgeloste klachten:</b>	

Status

In behandeling

Afgehandeld

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

<b>Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij LeefGoed</b> <b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> <b>Ellen Wuyts</b> <b>klachten@leefgoed.be</b>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	27
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	27

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	26
------------------------------------------	----

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	23
-------------------------------------------	----

**2. Klachtenbeeld**
**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023:**

Sociaal: 4

Technisch: 14

Afrekening collectieve installatie: 1

Nazorg koopwoningen: 4

Financieel: 3

### **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?**

Sinds 1 juli 2023 is woonmaatschappij LeefGoed ontstaan ingevolge fusie van

- sociale huisvestingsmaatschappijen Geelse Huisvesting, Woonbrug Zonnige Kempen
- sociaal verhuurkantoor ISOM en Zuiderkempen
- Kleine Landeigendom Zuiderkempen

Deze rapportage behelst de klachten ontvangen sinds januari tot en met juni 2023 door voormelde maatschappijen, alsook de klachten ontvangen door de nieuwe woonmaatschappij LeefGoed over de periode juli tot en met december 2023.

1 klachtenprocedure is van toepassing sinds 1 juli 2023 zodat klachten geregistreerd worden en nauw opgevolgd worden door de klachtenbehandelaar, in samenwerking met de verschillende betrokken diensten binnen de woonmaatschappij.

De woonmaatschappij LeefGoed zal de klachtenprocedure verder actualiseren, zodat de nodige aandacht wordt besteed aan de ontvangst van de klachten, de behandeling ervan, evenals de lessen die getrokken kunnen worden uit de klachtenbehandeling en de daarbij horende interne en externe rapportage.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

<p><b>Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Meetjesland</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patricia De Meyer – <a href="mailto:patricia.demeyer@woonmee.be">patricia.demeyer@woonmee.be</a></b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	26
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal (deels) gegronde klachten:	10
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
------------------------------------	---

Er zijn nog 7 klachten lopende. Bij één gegronde klacht van domiciliefraude moet nog actie ondernomen worden na advies Toezicht.

## **2. Klachtenbeeld**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023**

### **Klacht 1: Huurder: klacht betreffende de regeling m.b.t. het houden van huisdieren op een appartement**

Huurder – ontvankelijk – ongegrond

Een huurder deed melding bij de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij niet akkoord ging met het feit dat hem werd meegegeven dat hij diende afstand te doen van zijn huisdieren (katten).

De aanwezigheid van 2 katten werd vastgesteld tijdens een onaangekondigd huisbezoek. De huurder woont op een appartement. (Kandidaat-) huurders worden op de hoogte gesteld in welke woongelegenheden honden/katten zijn toegestaan. Ook bij een aanbod/toewijs wordt dit nogmaals medegedeeld. De huurder ontving in april 2018, net zoals alle andere bewoners van het appartementsgebouw, ook een schrijven rond het verbod van het houden van huisdieren in appartementsgebouwen. De huurder was dus op de hoogte van de regels. Bovendien had de huurder in zijn kandidaten-dossier aangegeven niet over huisdieren te beschikken.

De huurder heeft een psychische problematiek en de boodschap om afstand te doen van de katten, heeft de problematiek tijdelijk versterkt. Er werd meermaals gecommuniceerd met de psychiatrie. Hierbij werd telkens verwezen naar de interne regels rond huisdieren. Met de fusie in het vooruitzicht en de eventuele wijzigingen rond de bepalingen inzake huisdieren werd het compromis gesloten dat meneer 1 kat mocht houden. Dit met de duidelijke boodschap dat dit om een tijdelijke toelating ging totdat er een binnen de eengemaakte woonmaatschappij een algemeen standpunt is ingenomen inzake het houden van huisdieren in appartementsgebouwen. Daarnaast dient het welzijn van de kat gegarandeerd te zijn en mag de aanwezigheid van de kat geen overlast bezorgen voor de woning, het gebouw en de medebewoners.

### **Klacht 2 +3: Kandidaat-huurder: klacht betreffende eerste weigering**

Kandidaat - huurder – ontvankelijk – ongegrond

De afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen in Vlaanderen ontving van een kandidaat-huurder een bezwaar tegen een beslissing van MBV tot een eerste ongegronde weigering. Er werd aan Toezicht een uitgebreid overzicht bezorgd van alle communicatie die gevoerd werd met de kandidaat-huurder. De klacht werd door Toezicht als ongegrond beschouwd doordat het aanbod beantwoordde aan de keuze van de kandidaat-huurder op vlak van ligging, type woonst en maximale huurprijs. De beslissing werd hierdoor genomen conform artikel 6.10, 6° Besluit Vlaamse Codex Wonen 2021 (BVCW).

Diezelfde klacht werd eveneens op een later tijdstip overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst. Aan de Vlaamse Ombudsdienst werd verwezen naar de beslissing van Toezicht. Vanuit de Vlaamse Ombudsdienst werd verder ook geen gevolg gegeven aan de klacht.

#### **Klacht 4: Huurder: klacht betreffende te hoge huishuur na verplichte herhuisvesting + wil liever terug naar een woning**

Huurder – ontvankelijk – ongegrond

Betrokkenen zijn, op hun eigen vraag, verhuisd van een woning in de Tuinwijkstraat te Zelzate naar een appartement op de zesde verdieping op het Hoogbouwplein. De huishuur is van € 595 naar € 953 per maand gestegen. Zij vragen of het mogelijk is om de huishuur aan te passen. Zij vragen of het mogelijk is om te verhuizen naar een appartement op het gelijkvloers of naar een woning met garage mits betaling voor de extra kamers.

Gezien de berekening van de huurprijs bepaald wordt door de regelgeving kan de huurprijs uiteraard niet herzien worden. Ook op hun vraag om terug een woning te kunnen huren kan niet positief beantwoord worden aangezien we enkel woongelegenheden kunnen aanbieden volgens de rationele bezetting.

Betrokkenen staan wel nog steeds als kandidaat-huurder ingeschreven op de wachtlijst om te muteren. Ze staan gunstig voor de Sparrenstraat, de Groenstraat en het Kastanjeplein tussen de 1ste en 5de plaats op de wachtlijst.

Ze moeten er wel rekening mee houden dat huurders in andere fases die nog verplicht moeten verhuizen, voorrang krijgen op andere kandidaten.

#### **Klacht 5: Huurder: klacht betreffende onheuse behandeling door een medewerker van de woonmaatschappij**

Huurder – ontvankelijk – ongegrond

De huurder voelde zich onheus behandeld door een woonbegeleider want ze vroeg naar betaling van de achterstallige huur en het volgen van het afbetalingsplan. Volgens de huurder heeft ze zich niet te moeien met zijn financiën.

Onze medewerker heeft hem enkel herinnerd aan zijn afbetalingsplan voor de nog openstaande huurschuld bij Woonmaatschappij Meetjesland. Zoals afgesproken betaalde hij correct iedere maand € 50,00 af. In de maand september 2023 hadden we nog geen betaling ontvangen. De woonbegeleider heeft hem hieraan herinnerd. Zij had zeker niet de bedoeling zijn rekening te maken. Zij wou er enkel op aandringen dat hij verder correct zou afbetalen. Als sociale woonbegeleider is dat ook haar taak.

#### **Klacht 6: Eigenaar-buurman: klacht over geluidsoverlast van een sociale huurder en onderhoud (voor)tuin**

Eigenaar-buurman – ontvankelijk – deels gegrond – deels opgelost

De klacht van een buur was tweeledig. Enerzijds is er een probleem van onderhoud van de (voor)tuin, anderzijds is er het probleem van (lawaai)overlast.

Het probleem van geluidsoverlast is moeilijk oplosbaar. Volgens onze huurder, bevestigd

door de wijkagent, zijn er voordien nooit klachten geweest. Ook andere burens ondervinden geen overdreven (geluids)overlast. De verstandhouding tussen beide burens is verzuurd. Hiervoor hebben we ook geen pasklare oplossing is. Op het aanbod van een bemiddelingsgesprek werd niet ingegaan.

Wat betreft het probleem van onderhoud van de (voor)tuin werd met de huurder afgesproken dat de boom/struik op de scheidingslijn moet verwijderd worden. Het onderhoud van de tuin zal regelmatig gebeuren. De tuin was onderhouden toen de woonbegeleider op huisbezoek ging. Zijn klimop mag geen hinder geven aan de burens. We merken wel op dat de klimop niet aan de kant van de afsluiting van de buur staat.

Het oude hoeksalon in de voortuin van een andere woning is ondertussen verwijderd.

### **Klacht 7: Huurder: klacht betreffende het beoordelen van een eerste weigering**

Huurder – ontvankelijk – ongegrond

De afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen in Vlaanderen ontving van een kandidaat-huurder een bezwaar tegen een beslissing van Woonmaatschappij Meetjesland tot een eerste ongegronde weigering.

De woonmaatschappij nam deze beslissing op basis van artikel 6.10, 6° Besluit Vlaamse Codex Wonen 20211 (BVCW) omdat de kandidaat-huurder een aanbod van een sociale huurwoning die beantwoordde aan zijn keuze qua ligging, type en maximale huurprijs geweigerd heeft. Deze weigering werd door de woonmaatschappij geregistreerd als een eerste weigering en beoordeeld als ongegrond.

Voor de kandidaat-huurder is het aangeboden pand te ver afgelegen van het centrum voor de dagdagelijkse voorzieningen en bijkomend gaat de voorkeur uit naar een pand met 2 slaapkamers omdat die extra slaapkamer u meer mogelijkheden verschaft. De woonmaatschappij heeft bewezen dat het pand niet ver afgelegen is van dagdagelijkse voorzieningen. Op basis van zijn meest recente keuze voorafgaand aan de toewijs (actualisatieformulier dd. 28/04/2022) blijkt dat hij gekozen heeft voor zowel panden met 1 als 2 slaapkamers op die locatie.

Haar verhaal werd door Toezicht als ongegrond beoordeeld.

### **Klacht 8: Huurder: klacht betreffende de staat van de woning**

Huurder – ontvankelijk – gegrond - opgelost

De huurder beweert al verschillende keren bij Wonen geweest te zijn met klachten over zijn woning (schimmel, voordeur met kier, slecht afgewerkte tegels in de badkamer en inkom). Hij zou ook gevraagd hebben om te mogen verhuizen naar het Hoogbouwplein naar een appartement met 2 slaapkamers.



Het blijkt dat de aangehaalde problemen ons niet eerder werden gemeld.

Gezien de woning gelegen is in de wijk Debbautshoek I die de komende jaren volledig wordt afgebroken om plaats te maken voor nieuwe woningen, doen we in uw wijk geen investeringen meer maar enkel kleine onderhoudswerken. De huurder moet ondertussen wel voldoende verwarmen en verluchten.

Betrokkene verwarmt met een petroleumkachel wat verboden is.

Gezien de huurder nog niet ingeschreven was om te muteren, heeft hij nu het inschrijvingsformulier terugbezorgd om zich kandidaat te stellen voor een appartement met 2 slaapkamers op het Hoogbouwplein te Zelzate.

### **Klacht 9: Eigenaar-buur: klacht over Woonmaatschappij Meetjesland die niet genoeg doet tegen geluidsoverlast van een sociale huurder**

Eigenaar-buur – ontvankelijk – ongegrond

Betrokkene klaagt over geluidsoverlast van een huurder die er louche praktijken zou op nahouden Er worden brommertjes getest en liefst net tot voor de deur en dan keren en terug optrekken voor de volle drie huizen om dan weer te keren.

Zij vindt niet dat zij terug de politie moeten bellen want dan ligt de verantwoordelijkheid bij hen.

Zij vindt dat we niet genoeg bereikbaar zijn op het ogenblik van de overlast: 's avonds en in het weekend. Nochtans wordt bij melding 's avonds of in het weekend ter plaatse gegaan. Echter kon er tot nu toe nog geen overlast vastgesteld worden.

### **Klacht 10: Huurders: klacht betreffende geluidsoverlast van een sociale huurder**

Huurders – ontvankelijk – nog niet afgerond

Twee huurders klagen over ernstige aanhoudende lawaaihinder door de 17-jarige zoon van een andere huurder. Hij zou ongeveer 5 nachten van de 7 op zijn kamer online gamen en voortdurend luidruchtig praten. De ouders van de jongen hebben zelf geen last van de lawaaihinder.

Eén huurder klaagt ook over de tuinomheining die tegen de hare leunt.

De wijkagent Van Belleghem deelt mee dat beide klagers samen naar politie zijn geweest om een melding te laten opmaken. De politie kan niks doen zolang er geen vaststellingen van de geluidsoverlast zijn gebeurd door het interventieteam.

Beide klagers zijn bereid om in gesprek te gaan met de huurder.

De klacht werd voorlopig nog niet afgesloten. We wachten eerst de resultaten af van het bemiddelingsgesprek.

### **Klacht 11: Huurders: klacht betreffende gebreken aan de woning**

Huurder – ontvankelijk – deels gegrond - opgelost

Een huurder klaagde dat er geen opendraaiende vensters zijn en dat het ventilatiesysteem niet naar behoren werkt. Doordat er nog geen deur geplaatst is, is de ruimte moeilijk te verwarmen is.

De eigenares werd op de hoogte gebracht om een firma aan te stellen voor de ventilatie. De deur, die door de huurder werd kapot geslagen, werd geplaatst.

### **Klacht 12: Domiciliefraude (1)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – gegrond – opgelost

Betrokkene huurt een woning in de wijk Wittouck sedert 1 januari 1988. In 2016 stelden wij vast dat de tuin zeer slecht onderhouden wordt. Betrokkene verblijft sinds 2018 langdurig bij de dochter wegens kanker. In 2018 stelde onze dienst huurdersbegeleiding vast dat de woning zeer slecht werd onderhouden. De woning was smerig en stond vol met afval en met materialen. Er was sprake van ongedierte en er lagen veel uitwerpselen van muizen. Wij spraken betrokkene hier meermaals over aan. Betrokkene en de dochter beloofde toen de woning grondig op te ruimen maar dit gebeurde uiteindelijk niet.

In juni 2019 vond er opnieuw een huisbezoek plaats. De woning was toen deels ontruimd. De dochter van betrokkene beloofde ons verder op de hoogte te houden van de vorderingen. Uiteindelijk bleek dat betrokkene en de dochter geen mogelijkheden zagen om de woning op te ruimen. Er werd een offerte opgevraagd bij een kuisfirma om de woning leeg te maken. Betrokkene had geen financiële middelen om dit meteen te betalen. Betrokkene betaalde daarom maandelijks € 44,09 bovenop de correcte huishuur. Betrokkene heeft ondertussen al € 2 487,65 voorschot opgebouwd. Wij vermoeden ook dat de staat van de woning erbarmelijk is en niet meer bewoonbaar wegens jaren niet meer te bewonen.

Onlangs had de dienst huurdersbegeleiding contact met de dochter. De dochter vond dat cvba Wonen een nieuwe woning moest aanbieden omdat de woning in de wijk Wittouck toch wordt afgebroken. De dochter wilde eigenlijk een nieuwe woning zodat ze de materialen en meubels van de leegstaande woning gewoon kon verplaatsen naar een nieuwe woning. De dochter vroeg of zij recht had als erfgename om het betaalde voorschot te ontvangen (t.b.v. € 2 487,65) als betrokkene komt te overlijden. Er is dus verder geen intentie dat betrokkene ooit nog de woning zal bewonen zelfs al biedt cvba Wonen een woning aan wegens verplichte herhuisvesting.

We hebben het verbruik van de nutsvoorzieningen aan toezicht opgevraagd. De gegevens van toezicht bevestigen dat er sprake is van niet-bewoning sinds 2017. De woning werd ook niet meer verwarmd. Sinds 2021 werd er ook geen water meer gebruikt.

Betrokkene geeft aan als wij een ander huis zouden aanbieden, dat deze dan wel bewoond

wordt. Al is er geen enkele garantie dat betrokkene effectief de woning zal bewonen. Wij hebben het ernstig vermoeden dat zij de woning enkel zullen gebruiken als domicilieadres. Er is ook geen enkele garantie dat betrokkene ooit nog een woning zal bewonen zelfs al zouden we een andere woning aanbieden. Bovendien was het onderhoud van de huidige woning en tuin ondermaats zelfs als betrokkene deze nog bewoonde.

Het directiecomité beslist betrokkene de opzeg te geven wegens niet-bewoning en slecht onderhoud van de woning vanaf 1 mei 2023. De woning moest dan leeggemaakt zijn tegen 31 juli 2023.

### **Klacht 13: Domiciliefraude (2)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – ongegrond

Betrokkene huurt de woning sinds april 1981. In 2020 woonde betrokkene nog samen met haar dochter en de kleinkinderen. In juli 2020 kreeg de dochter een sociale woning toegewezen in dezelfde straat enkele huizen verder. Betrokkene lijdt aan dementie en bezet de woning met 3 slaapkamers nog als alleenstaande. De burens hebben in 2021 gemeld dat betrokkene niet meer in de woning zou wonen. Er is een slechte relatie tussen de burens en de dochter van betrokkene. Sinds de dochter verhuisd is, troffen wij betrokkene steeds aan bij de dochter en niet meer in de eigen woning. Wij stelden al eerder voor dat betrokkene zich zou inschrijven om te muteren naar een gepaste woning. Dit werd geweigerd door de dochter. De dochter geeft aan dat betrokkene nog steeds nood heeft aan privacy en daarom niet officieel kan inwonen.

We hebben het verbruik van de nutsvoorzieningen aan toezicht opgevraagd. De gegevens van toezicht bevestigen dat er sprake is van minder verbruik op het adres. Het verbruik van elektriciteit en gas bevindt zich nog binnen de grenzen van normaal verbruik. Enkel het verbruik van water ligt net onder het gemiddelde normale verbruik. Huurders kunnen echter makkelijk aangeven dat zij gewoon zuinig zijn met hun verbruik. Er is geen bevestiging van niet-bewoning via toezicht. Zij bevestigen enkel een daling van verbruik.

Begin maart 2023 ontvingen wij nog een andere melding van de burens. De woning zou onderverhuurd worden aan iemand anders.

Wij lieten dit weten aan de wijkagent. Deze meldt dat hij overdag betrokkene nog nooit heeft aangetroffen in de woning. Na een buurtonderzoek blijkt dat betrokkene enkel 's avonds naar huis komt om te slapen. Er werd voorlopig nog geen ander persoon aangetroffen in de woning.

De wijkagent ging zijn onderzoek voorlopig nog verder zetten om zeker te zijn dat er effectief niemand anders in de woning verblijft.

Cvba Wonen heeft voorlopig onvoldoende bewijzen om domiciliefraude vast te stellen. Mocht blijken dat er toch nog veranderingen zijn na het onderzoek van de wijkagent, zal dit opnieuw geëvalueerd worden.

### **Klacht 14: Domiciliefraude (3)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – gegrond – opgelost

We ontvingen in een melding van een buur (januari 2023) dat de vriend van de huurder bij haar inwoont. Een medewerker van MBV is meermaals langsgereden om te controleren of de auto van mr. aanwezig was. Na vaststelling dat de auto heel vaak aanwezig was, werd aan de politie gevraagd om een onderzoek domiciliefraude/sociale fraude op te starten. De politie heeft, na een gesprek met de huurder, laten weten dat geen verdere stappen door hen ondernomen zouden worden omdat de huurder aangegeven heeft dat ze van plan was om met haar vriend later in het jaar te trouwen. Deze situatie heeft nog enkele maanden aangesleept maar uiteindelijk heeft de man zich gedomicilieerd op het adres van de huurder (juni 2023) waardoor de huurprijs opnieuw berekend werd.

### **Klacht 15: Domiciliefraude (4)**

Domiciliefraude - ontvankelijk – gegrond – opgelost

MBV werd ingelicht (januari 2023) over dit geval van domiciliefraude door de ex-vrouw van één van de twee mannen. Ze beweerde dat de mannen iedere maand 1.200 euro samen moesten betalen aan de huurder voor hun verblijf. Er werd aan de wijkagent gevraagd om langs te gaan om hun inwoning vast te stellen. De wijkagent heeft gemeld dat hij een grondige controle deed en trof noch de mannen, noch mannenkleden aan in de woning. Hij heeft melding gemaakt van hun papegaai die de huurder verzorgde en twee mannenfietsen in de garage. Hij zou alles verder in het oog houden. Eén van de mannen kwam een maand later aan het loket (toen hij zijn papegaai niet terugkreeg) en verklaarde op eer dat hij van 11/2022 t.e.m. 1/2023 bij de huurder inwoonde. Op dat moment hadden de twee mannen een nieuw adres. Het onderzoek werd afgerond zonder verdere gevolgen.

### **Klacht 16: Domiciliefraude (5)**

Domiciliefraude- ontvankelijk – (on)gegrond – onderzoek nog lopende

MBV ontving een brief van een woningeigenaar (januari 2023) die naast een huurder woont. Er was sprake van meerdere personen die altijd aanwezig zijn in de woning. Alle autokentekens werden doorgegeven aan de politie met de vraag om een onderzoek te voeren naar eventuele inwoning. Tot op heden hebben wij geen bericht ontvangen over de verdere verloop in dit dossier. Dit zal verder opgevolgd worden in 2024.

### **Klacht 17 : Domiciliefraude (6)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – ongegrond

We ontvangen een melding, via een buur, dat er veel mensen overnachten en voor lawaai

zorgen. Na een bezoek van de wijkagent blijkt dat het om vrienden gaat en niet om een partner. De partner van mevr. woont nog in het buitenland en zal eventueel nog inwonen bij mevrouw na een gezinshereniging. De huurder werd opgebeld om haar op haar huurdersverplichtingen te wijzen. Onderzoek afgerond.

#### **Klacht 18: Domiciliefraude (7)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – (on)gegrond – onderzoek nog lopende

Van verschillende meldingen over bijwoningen in 9 woningen in twee bepaalde straten in één van de gemeenten, waar wij woningen hebben, werd er beslist om te vragen aan de politie om een rondgang op een avond te doen, bij al deze woningen, om de aanwezigen te vergelijken met de inschrijvingen op de verschillende adressen (dit werd al eerder gedaan in een aanpalende gemeente met veel succes). De agent zou vragen aan een overste of dit een mogelijkheid was. Het antwoord was dat “domiciliefraude geen prioriteit is voor de politiezone”. De woonbegeleiders proberen steeds waakzaam te zijn bij hun huisbezoeken om eventuele vaststellingen te maken. Deze adressen worden nog opgevolgd.

#### **Klacht 19: Domiciliefraude (8)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – gegrond – opgelost

Verschillende burens hebben gemeld dat de zoon en zijn vriendin inwonen bij de huurder. De wijkagent werd gevraagd (3/2023) om dit te onderzoeken. Wij hebben geen bericht ontvangen van de politie maar wij hebben in de KSZ-databank kunnen vaststellen dat de zoon en zijn vriendin een adres hebben sinds 8/2023. Onderzoek afgerond.

#### **Klacht 20: Domiciliefraude (9)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – (on)gegrond – onderzoek nog lopende

Via een buur van een huurder hebben wij vernomen dat de huurder niet veel aanwezig is in haar woning. Dit werd doorgegeven aan de wijkagent 3/2023 maar is nog in onderzoek en zal verder opgevolgd worden in 2024.

#### **Klacht 21: Domiciliefraude (10)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – gegrond – opgelost

Melding van de buurman (3/2023) dat de huurder niet meer in de sociale woning woont en enkel samen met haar vriend langskomt om de post op te halen. Het dossier werd overgemaakt aan de politie voor onderzoek maar ondertussen heeft de huurder haar opzeg gegeven en is ze verhuisd.

### **Klacht 22: Domiciliefraude (11)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – (on)gegrond – onderzoek nog lopende

Een klacht is binnengekomen via RWO-toezicht (8/2023) van de ex-partner van de persoon die zou inwonen bij een huurder. De wijkagent werd gevraagd om deze klacht te onderzoeken. De huurder liet weten aan de wijkagent dat ze enkel een relatie met de persoon heeft sinds 8/2023 en aangezien ze twee kinderen heeft en het om een prille relatie gaat, wenst ze nog niet samen te wonen. De volledige woning werd onderzocht met de toestemming van mevr. en de wijkagent heeft nauwelijks persoonlijke spullen van een man aangetroffen. Er stonden wel 2 motorfietsen van hem in de garage maar volgens mevr. is het zijn hobby om daaraan te sleutelen. Deze situatie zal in nog opgevolgd worden in 2024.

### **Klacht 23: Domiciliefraude (12 + 13)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – (on)gegrond – onderzoek nog lopende

Melding van de moeder van een huurder over de inwoning van een man en zijn kind bij een huurder. Mr zou er al sinds twee jaar inwonen. De moeder van de huurder geeft het door omdat ze haar kleinkind niet meer mag zien (10). Een man woont in bij een vrouw in hetzelfde gebouw sinds 8/2023 (11). Een onderzoek werd aangevraagd aan de politie (8/2023). Al twee mails naar de politie blijven onbeantwoord. Dit betreft de politiezone waar “domiciliefraude geen prioriteit is”. Hierbij zullen wij zelf optreden in 1/2024 of 2/2024. De directeur en een medewerker verantwoordelijk voor de opvolging van domiciliefraude zullen 's avonds op bezoek gaan om de vaststelling te maken en de huurder te wijzen op haar huurdersverplichtingen. Het onderzoek is dus nog lopende.

### **Klacht 24: Domiciliefraude (14)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – gegrond – niet opgelost (actie nog te ondernemen)

Na de fusie tot Woonmaatschappij Meetjesland werd vastgesteld dat een huurder van ex Meetjeslandse Bouwmaatschappij ook huurder is van een woning van ex SVK-Meetjesland. Het koppel huurt dus twee sociale woningen. Mr heeft een huurcontract ondertekend voor de tweede woning (4/2023) maar had geen intentie om te verhuizen omdat er relationele problemen zouden zijn. Enkel de vrouw, dochter en haar kind zijn verhuisd naar de tweede woning en mr. is blijven wonen in de eerste woning. Advies werd gevraagd aan Wonen in Vlaanderen. Verdere actie zal nog door de Woonmaatschappij ondernomen worden in 2024.

### **Klacht 25: Domiciliefraude (15)**

Domiciliefraude – ontvankelijk – ongegrond

Een anonieme klacht is binnengekomen over een inwoning door verschillende personen. De familie is de wijkagent bekend. Ze zijn van vreemde origine en krijgen bezoek van familie uit het buitenland die meestal enkele dagen tot een week verblijft. Indien de wijkagent merkt dat er personen inwonen zullen ze ingeschreven worden.

### **Klacht 26: Eigendomsfraude (1)**

Eigendomsfraude – ontvankelijk – gegrond – opgelost

Over verschillend jaren en van verschillende huurders en kandidaat-huurders hebben wij vernomen dat een huurder een eigendom heeft in het buitenland. De huurder werd op kantoor uitgenodigd voor een gesprek in 2014 en ze heeft een verklaring op erewoord ondertekend dat ze geen eigenaar was van een appartement in het buitenland. Toen wij de mogelijkheid kregen om een controle uit te voeren, via de raamovereenkomst, werd een eigendom gevonden.

De huurder is geen eigenaar meer waardoor wij de opzeg van de woning niet konden geven maar de huurder is de sanctie in de vorm van de teruggevorderde sociale korting nog altijd aan het afbetalen.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- **Onderhoud (voor)tuin:** Naar aanleiding van de klacht over het onderhoud van de (voor)tuin hebben we gevraagd aan de medewerkers van de technische dienst dat ze als ze dit zouden opmerken dit via hun afdelingshoofd zouden melden aan de afdeling Wonen en Samenleven. Op die manier kan de woonbegeleider daar direct mee aan de slag.
- **Domiciliefraude:** De nauwere samenwerking maar ook het preventief actief zijn op vlak van domiciliefraude werpt zijn vruchten af. In Eeklo en Maldegem wordt goed samengewerkt met de (wijk)politie. Zo zijn de wijkagenten in Eeklo goed op de hoogte wat mag/niet mag rond bijwoning. Als ze personen inschrijven op een adres in een sociale woning of tijdens hun huisbezoeken dat ze bewoners ook aanzetten om de woonmaatschappij te contacteren inzake bijwoning. Soms gaan de woonbegeleiders hierrond ook samen met de wijkagent op huisbezoek zodat ze samen de bewoners kunnen informeren. Deze actieve communicatie blijft zeker nodig.  
Naar analogie met de samenwerking die we op touw hebben gezet met de Politiezone Meetjesland centrum willen we dit uitbreiden naar andere politiekorpsen in ons werkingsgebied.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- **Domiciliefraude:**  
Gezien er opnieuw behoorlijk wat domiciliefraude dossiers zijn behandeld opteren we om

hier meer proactief op in te zetten. We zullen bekijken om samen met de lokale politie acties te ondernemen om op een avond in een bepaalde wijk overal te gaan aanbellen, samen met de politie, om te zien wie in de woning verblijft. Zo'n preventieve actie toont aan dat we dit vanuit de Woonmaatschappij serieus nemen/opvolgen.

Er zal ook actiever gecommuniceerd worden rond domiciliefraude in onze nieuwsbrief, facebookpagina, ... We hopen dat dergelijke acties ontradend werken.

- **Sociale cohesie:**

- Verderzetten PartiBUS (er staan een 5-tal gemeentes op de planning). We gaan rond met een bevraging in de wijken waar er gepeild wordt naar de mening van de bewoners rond de woning, de buurt en onze werking. Op basis van de resultaten maken we actiepunten op. Dit kan gaan rond onze eigen werking maar evenzeer kunnen technische meldingen mee opgenomen worden in de planning van de herstellingsdienst...).
- Nieuwjaarsdrinken/buurtsoepés Zelzate, Buurthuis 't Roze Blommeke, project Buur(t)seizoenen... → verder aanwezig blijven in de wijken. We brengen de bewoners samen wat goed is voor de verbondenheid wat zorgt voor meer verdraagzaamheid en hopelijk minder burenruzies. Bovendien zorgt onze aanwezigheid in de wijken er ook voor dat we aanspreekbaar zijn, voeling houden met wat er leeft in de wijk waardoor we ook kort op de bal kunnen spelen bij eventuele leefbaarheidsproblemen.

- **Eigendomsfraude:** We kiezen er ook voor om actiever in te zetten op het bestrijden van eigendomsfraude. Door actiever te communiceren rond eigendomsfraude in onze nieuwsbrief, facebookpagina, ... willen we hieraan meer bekendheid geven.



## NOTA DIRECTIECOMITE

Onderwerp: Klachtenrapportering- Kennisgeving	
Opgesteld door: Tanya Van Cleven	
Afdeling: 1. BESTUUR	Vestiging: Mechelen en Willebroek
Datum vergadering: 25/01/2024	

### MOTIVATIE

Jaarlijks dienst ten laatste op 10 februari de klachtenrapportering te worden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst.

In bijlage een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten voor 2023

### VOORSTEL

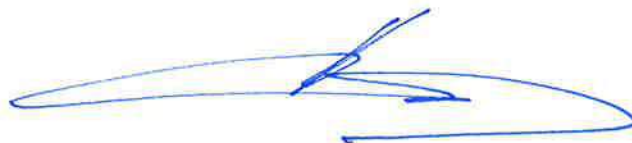
Het directiecomité neemt kennis van de klachtenrapportering 2023

### NAAM BIJLAGEN

[Typ tekst hier]

### VOORBEHOUDEN BIJ GOEDKEURING

Handtekening gevolmachtigde:



Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
----------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	38
Aantal ontvankelijke klachten:	38

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	30
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

In 2023 mochten we 38 klachten ontvangen, die allen werden behandeld volgens het geldende klachtendecreet.

We stellen vast dat heel wat klachten die binnengekomen kunnen gecatalogeerd worden als melding, waarbij een tussenkomst van de betrokken dienst al meteen voor een oplossing kan zorgen.

De ontvangen klachten hebben volgende inhoud :

**1. Toewijzing.**

Kandidaat-huurder krijgt een toewijzing. Mevrouw moet zich hiervoor verplaatsen van Brussel naar Mechelen. Ook de zoon neemt vakantie om haar te vergezellen. Mevrouw is er rotsvast van overtuigd dat ze de toewijzing zal krijgen, maar krijgt bij de intake te horen dat haar inkomen te hoog is.

Gegronde, mevrouw had bij de bezichtiging niet de mondelinge garantie mogen krijgen dat ze het pand kon inhuren.

## **2. Eindafrekening.**

Huurder is overleden, zoon is het niet eens met afrekening. Plaatsbeschrijving en lijst waar woning aan moet voldoen is volgens zoon te detaillistisch. Behang, verlichting en gordijnen zouden kunnen blijven hangen voor volgende huurders. Moeder heeft woning bijna 40 jaar prima onderhouden en nu worden erfenamen geconfronteerd met te hoge eisen. Wil vooral vermijden dat andere (oudere) huurder hier ook mee geconfronteerd worden.

Ongegrond, communicatie rond vereisten achterlaten woning zijn voldoende duidelijk én uniform voor alle huurders.

## **3. Geen verwarming en warm water.**

Huurder is hoogbejaard. Belde in maart 2022 een eerste keer met Equans rond niet correct werken van verwarming. Wordt van het kastje naar de muur gestuurd, krijgt geen duidelijk antwoord, noch van Woonpunt, noch van Equans. Uiteindelijk wordt herstelling uitgevoerd september 2022. Blijft een probleem, als druk wordt bijgezet loopt water uit het toestel. Woonpunt voorziet ondertussen elektrische vuurtjes. Maart 2023 wordt de ketel vervangen en is het probleem van de baan.

Gegron, huurder heeft lang moeten wachten tot definitieve oplossing werd geboden voor verwarming en warm water.

## **4. Verkochte woning Klemo**

Een aantal huurders hebben klachten over de afwerkingsgraad én andere technische klachten over aangekochte woningen van Klemo. Verantwoordelijkheid ligt bij aannemer;

Ongegrond, Woonpunt is niet bevoegd

## **5. Staat van de woning**

Klacht die binnenkomt via Vlaamse Ombudsdienst. Huurder is niet tevreden over pand, haalt alle mogelijke tekorten van de woning aan om alle mislukkingen op persoonlijk gebied een plaats te geven.

Ongegrond, sociale dienst nam al een aantal keer contact op met huurder maar deze weigert iedere tussenkomst.

## **6. Achterstal**

Huurder krijgt een brief voor huurachterstal; blijkbaar is bij de berekening huishuur vanaf mei 2021 vergeten om de energiecorrectie aan te rekenen. Huurder moet van mei tot nov 2021 16 euro betalen per maand, wat een achterstal geeft van +/-113 euro maar hierover is eerder nooit iets gecommuniceerd. Staat ook niet in contract.

Pas eind 2022 krijgt huurder een aanmaning voor zijn huurachterstal.

Gegron, de jaarlijkse afrekening is zeer laat verstuurd waardoor de huurder een jaar na de feiten wordt geconfronteerd met de achterstal.

## **7. Lawaai verwarming.**

Huurder klaagt over aanhoudend lawaai in de buizen van de verwarming, wordt uit zijn slaap gehouden. Enkel licht geruis vast te stellen door technische dienst. Probleem kan definitief worden aangepakt door vervanging verwarmingsinstallatie in het gebouw, wat momenteel niet aan de orde is.

Ongegrond, is een melding die werd opgenomen door dienst onderhoud en herstel

## **8. Bel werkt niet**

Huurder heeft sinds inhuring, 1 jaar en 2 maand geleden, problemen met de bel. Zou al verschillende keren zijn gemeld aan projectleider en huurbeggeleider, maar nog geen oplossing. Klacht doorgegeven aan dienst onderhoud en herstel, 1 week later opgelost.

Gegron. Kan als een melding worden gezien maar rekening houdend met de lange duurtijd beschouwen we dit als een klacht.

## **9. Vervanging kraan**

Vervanging van defecte kraan. Technisch medewerker zou hebben meegegeven dat het

om slijtage gaat en de huurder niet moet betalen. Conform de bepaling uit de Ziezo is de kost wel degelijk voor de huurder.

Ongegrond, gehandeld volgens wettelijke bepalingen. Benadrukken bij technisch medewerkers dat ze zich niet uitspreken over facturatie.

#### **10. Auto zonder nummerplaat**

Betrokkene huurt een garagebox. Voor tegenoverliggende garage staat al 2 maand een auto zonder nummerplaat, bemoeilijkt het uitrijden uit de garage

Ongegrond, is een melding die onmiddellijk is opgenomen door verantwoordelijke verhuring garages én wijkmeester.

#### **11. Samenlevingsprobleem**

Huurder heeft een resem klachten over het complex waarin ze woont. Ze is zeer gevoelig aan iedere vorm van geluid, last van bovenburen.

Ongegrond, problematiek is een melding die is opgenomen door de sociale dienst

#### **12. Burenconflict**

Huurder woont in appartement sinds 1/8/15. Aanhoudend conflict met bovenbuur, spreken van verregaande pesterijen en intimiderend gedrag. Sociale dienst nam in verleden contact op met bovenbuur, voor hen is er geen probleem. Willen graag verhuizen naar een woning met 2 slaapkamers.

Ongegrond, Woonland komt maar eenmalig tussen in burenconflicten. Suggestie voor buurtbemiddeling wordt niet aanvaard door klager.

#### **13. Weigering toewijzing**

Kandidaat-huurder weigert aanbod omwille van niet-geschikt en problematiek in de wijk. Is voor Woonland een ongegronde weigering. Kandidaat woont ondertussen buiten Mechelen. Krijgt te maken met onbewoonbaarverklaring maar is ondertussen prioriteit Mechelen kwijt. Wordt in kader van onbewoonbaarverklaring doorverwezen naar gemeente waar ze verblijft. Nav weigering verliest mevrouw huurpremie. Tekent dan ook beroep aan bij toezicht, wordt ongegrond bevonden.

Ongegrond, Woonland heeft correct gehandeld en geïnformeerd.

#### **14. Dubbele huishuur**

De huurder moet in kader van renovatie verplicht verhuizen. De dag dat hij sleutels moet afgeven heeft huurder migraine-aanval en kan niet aanwezig zijn. Hierdoor wordt een extra maand huur gevorderd. Huurder vraagt dit te herbekijken gezien de overmacht van zijn migraine aanval en zijn beperkte financiële middelen.

Melding, huurder heeft maar de helft van de huishuur moeten betalen;

#### **15. Burenconflict**

Klacht over aanhoudend lawaai van bovenbuur. Buur zelf aanspreken helpt niet, in tegendeel.

Melding, is doorgegeven aan en opgenomen door sociale dienst.

#### **16. Overlast spelende kinderen**

Huurder klaagt over lawaai spelende kinderen in omgeving woonst.

Melding, is opgenomen door sociale dienst en opbouwwerk.

#### **17. Factuur ontstopping.**

Huurder heeft problemen met afvoer van toilet en laat ontstoppingsdienst komen. Blijkbaar zit probleem niet bij septische put, maar wel bij verstopte afvoerbuis, onder meer door wortels van bomen die zich op openbaar domein bevinden. Vraagt terugbetaling van factuur.

Ongegrond, Woonland niet bevoegd, doorverwezen naar de stad.

#### 18. Wissel garage

Huurder heeft garage 1 in huur. Nu garage 25 vrij komt wenst hij deze te huren, aangezien deze aanleunt bij zijn tuin. Klaagt vooral het lange wachten en uitblijven van een reactie. Ongegrond, huurder heeft zodra garage 25 beschikbaar was een nieuw contract gekregen.

#### 19. Geen 3 maand opzeg.

Kandidaten krijgen woning toegewezen. 5/5/23 vertrekt de toewijzing. 17/5/23 laat kandidaat weten pand te willen nemen, 2/6/23 gaan ze het pand bekijken. Op 28/6/23 vindt de sleuteloverdracht plaats. Onmiddellijk na inhuring laat huurder weten dat er een vochtprobleem is in de woning. Navraag leert ons dat er inderdaad tijdens de maanden leegstand een lek is ontstaan aan de cv-ketel, maar dat eind juni, voor de inhuring, alle muren zijn gereinigd. Eens voldoende uitgedroogd zullen deze muren opnieuw geschilderd worden op last van de aannemer. Huurder is van oordeel niet in de 'ongezonde' woning te kunnen verblijven en geeft opzeg. Via huurdersbond laat huurder weten niet akkoord te gaan met de opzegtermijn van 3 maand. Huurders blijven in hun woning bij een collega huisvestingsmaatschappij.

Ongegrond, Woonland heeft correct gehandeld en geïnformeerd.

#### 20. Technische melding en vraag tot verhuis.

Huurder huurt sinds februari 2012 het appartement met 2 slaapkamers. Er zijn problemen in de badkamer, afkomstig van de bovenbuur. Meneer voelt zich hier onvoldoende geïnformeerd door Woonland ivm herstellingswerken. Heeft aanvraag gedaan voor appartement gebied Zuid gezien werk in Machelen. Begrijpt niet waarom hier geen prioriteit aan zijn aanvraag gegeven wordt.

Ongegrond, meneer is geïnformeerd over de werken en naar wissel van woonst toe voldoende geïnformeerd over procedure.

#### 21. Terugbetaling waarborg

Huurder huurde een garage in de buurt. Ze maakt hier geen gebruik meer van en klaagt er over dat ze haar waarborg niet terugkrijgt, ondanks veelvuldig aandringen.

Ongegrond, onmiddellijk na stopzetten huurovereenkomst is de waarborg terugbetaald.

#### 22. Burenconflict.

We ontvangen een petitie, ondertekend door verschillende burenen, rond het gedrag van een huurder in de straat. Gaat over kinderen uitschelden, bespieden aan de hand van camera's die op het openbaar domein zijn gericht, racistische uittalingen, onverdraagzaamheid, claimen van een parkeerplaats, ..

Ongegrond, is opgenomen door sociale dienst, Woonland komt in principe eenmalig tussen in burenconflicten

#### 23. Onterechte samenwoning bij burenen

Huurder kloeg in het verleden al regelmatig over het gedrag van haar burenen. Huidige klacht gaat over bijwoning van twee personen.

Ongegrond, melding is opgenomen door sociale dienst.

#### 24. Onheus behandeld.

Huurder geeft een vriendin de kans afgedankte stoelen op de overloop te stallen. Huurder is hierover aangeschreven met boodschap dat stoelen voor een bepaalde datum weg moeten. Stoelen zijn niet weg op afgesproken moment, waardoor ze werden opgehaald door Woonland. Huurder beschouwt de actie van Woonland als diefstal.

Huurder dringt aan op een verhuis richting Mechelen noord. Klaagt ook over drughandel in de straat. We worden aangeschreven door haar raadsman.

Ongegrond. Woonland heeft correct gehandeld, er is geen aanvraag verhuis lopende en drugsproblematiek is voor lokale politie.

#### 25. Aanmaning huurachterstal

Huurder vraagt voor 2023 een herberekening van de huur wegens daling inkomen.

Herberekening wordt opgemaakt voor 6 maand. Vanaf juli wordt de initiële huur gevorderd. De huurder blijft de aangepaste huur betalen, tot ze eind september 2023 een aanmaning krijgt voor de huurachterstal. Huurder is niet te spreken over laattijdige aanmaning. Ongegrond. In de communicatie herberekening staat duidelijk dat dit voor 6 maand is. Door een aanpassing van de software waren we niet in staat eerder een overzicht huurachterstal te bezorgen.

#### **26. Betwiste facturen**

Huurder woonde eerder in een ander pand. Klaagt aan dat ze te laat haar afrekening krijgt en is het niet eens met aanrekening van twee nutteloze verplaatsingen (zowel door eigen personeel als door externe firma).

Ongegrond, Woonland heeft de huurder voldoende, correct en tijdig geïnformeerd.

#### **27. Lift werkt niet**

De moeder van klager woont in een appartementsgebouw van 6 hoog. Lift is bij klacht (15 december 2023) al ruim 3 weken buiten dienst.

Gegron, herstel en informatie van huurders niet zoals het hoort. Opeenstapeling van technische mankementen aan de lift, maar herstelling had sneller moeten afgerond worden. Uiteindelijk is iedere huurder gecontacteerd met boodschap dat lift begin 2024 zal hersteld zijn, iedere huurder krijgt compensatie van 100 euro

#### **28. Verwarming en warm niet in orde**

mail van 23/12/23 met boodschap dat de verwarming sinds midden september niet naar behoren werkt. Huurder heeft de indruk van het kastje naar de muur te worden gestuurd en speelbal te zijn tussen Equans en Woonland. De laatste 3 weken is er totaal geen verwarming en warm water meer.

Gegron, huurder had veel sneller moeten geholpen worden en duidelijkheid gekregen. Er moeten duidelijke afspraken gemaakt en verantwoordelijkheden gelegd met Equans rond snelheid van tussenkomsten en service.

#### **29. Vocht**

Melding over aanhoudend vocht in de woning, lekdetectie nodig.

Melding, is opgenomen door Contractors.

#### **30. Groen binnengebied wordt niet onderhouden.**

Klacht over onderhoud groen binnengebied Zelestraat Heembeemd. Wordt niet/onvoldoende gedaan, melding gedaan bij de stad maar zij verwijzen naar woonland

Ongegrond, melding is onmiddellijk opgenomen door Contractors.

#### **31. Afval leegstaand pand.**

Klager woont aansluitend aan leegstaand pand, klaagt over afval en slecht onderhoud van aanpalende tuin.

Ongegrond, melding is onmiddellijk opgenomen door dienst onderhoud en herstel.

#### **32. Interne verhuis**

Vanuit het gebouw zijn er klachten over hond van de huurder. Ze doet aanvraag verhuis en komt in aanmerking voor een gelijkvloers (ook medische problematiek die rechtvaardigt).

Huurder vindt ISVG (Interne staat van goed) veel te streng en plaatsbeschrijver veeleisend. Wil niets meer met collega te maken hebben en betwist bevindingen van plaatsbeschrijver.

Ongegrond, Woonland heeft correct en transparant gehandeld een gecommuniceerd.

#### **33. Eigenaar doorverhuurwoning**

Klaagt over feit dat er te laat zou worden afgerekend en terugbetaald aan de eigenaar van een doorverhuurwoning.

Ongegrond, Woonland heeft correct gehandeld

#### **34. Klacht Manus**

Verskillende huurders klagen over gebrekkig onderhoud gemeenschappelijke delen en onvoldoende groenonderhoud.

Gegronde, is doorgegeven aan Manus met vraag naar voldoende controle op werken

#### **35. Eigenaar doorverhuurwoning**

Bij de onderhandeling rond inhuring is aan mevrouw beloofd een premie van 500 euro te krijgen. Echter, kort daarna én op moment van inhuring is deze premie afgeschaft. Mevrouw blijft echter aandringen op haar premie, was voor haar een voorwaarde om de verhuuren aan SVK.

Gegronde, mevrouw had veel sneller haar premie moeten krijgen gezien de beloftes die gemaakt waren.

#### **36. Burenconflict**

Klager woont al geruime tijd in rustige wijk. Recent een nieuwe achterbuur gekregen, al van eerste weken ruzie. Huurders mogen niet in de tuin zitten, achterbuur stuurt te pas en te onpas politie, ...

Ongegronde, melding is doorgegeven aan sociale dienst.

#### **37. Eigenaar**

Klager is eigenaar en woont naast een leegstaande woning. Meneer doet melding van feit dat hij terug water in zijn kelder heeft, afkomstig van de leegstaande woning.

Ongegronde, melding is onmiddellijk doorgegeven aan en opgenomen door dienst onderhoud en herstel

#### **38. Belemmering zicht**

Huurder klaagt over haag bij buur. Is te hoog, belemmerd zicht op uitrijden garage.

Ongegronde, melding is doorgegeven aan en opgenomen door sociale dienst en wijkagent.

Naast deze nieuwe klachten zijn er nog 2 klachten lopende van vorig jaar. Het gaat om

- aanhoudende klachten rond verwarming. Ondanks verschillende technische tussenkomsten raakt probleem niet opgelost
- diverse tekorten in een nieuwbouwwoning. Eens het ene probleem is aangepast/opgelost komt de huurder met een nieuwe melding.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

Er dient duidelijk te worden afgesproken met technische medewerkers welke boodschappen zij al dan niet kunnen geven aan huurders en kandidaat-huurders. Het gaat hier onder meer over beloftes tot inhuring, uitspraken rond facturatie ten laste van de huurder of niet, ... Het lijkt ons aangewezen dat zij hier op zich geen uitspraken over doen en de administratief medewerkers hun werk laten doen.

In verband met de herberekening van de huishuur kan onderzocht worden of het voor de huuradministratie haalbaar is de huurders tijdig aan te schrijven over het feit dat de initiële huurprijs terug van toepassing is.

Indien een lift buiten dienst is, dient hier zo snel als mogelijk voor een oplossing te worden gezocht. Het is hierbij van belang dat de huurders duidelijk worden ingelicht over de aard van het probleem en de termijn die nodig is om tot een duurzaam herstel te komen. Sociale dienst en flatwachters kunnen hier een actieve rol in spelen.

In verband met mal functionerende verwarmingsinstallaties en voorzieningen voor warm water, moet met de onderhoudsfirmas heel concreet worden afgesproken binnen welke termijn welke service wordt aangeboden. Ook dient men binnen de dienst contractors duidelijk af te stemmen welke alternatieven worden geboden indien blijkt dat een herstel lange tijd in beslag zal nemen.

Woonland doet voor onderhoud gemeenschappelijke delen en voor een aantal fracties groenonderhoud, beroep op Manus. De kwaliteit van deze betalende dienstverlening moet zowel door de firma als door eigen medewerkers worden opgevolgd, beoordeeld en geëvalueerd



Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Thuisrand Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: An Meersschaert – klachten@thuisrand.be
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	59
Aantal ontvankelijke klachten:	31

Aantal (deels) gegronde klachten:	28
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	28
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

- 49 klachten hebben betrekking op kandidatendossiers (incl. mutaties), die ontvangen zijn via Wonen in Vlaanderen of Vlaamse Ombudsdienst. Kandidaten dienen een verhaal tegen hun schrapping of eerste weigering (stopzetting huurpremie).

Hiervan werden 31 dossiers zonder voorwerp, ongegrond of onontvankelijk beschouwd.

15 dossiers werden gegrond beoordeeld en hiervoor werden de schrappingen of eerste weigeringen ongedaan gemaakt.

Bij 3 dossiers werd extra info aangeleverd aan de kandidaat.

- 10 klachten zijn afkomstig van huurders.

Soorten klachten :

-vragen over afrekeningen : 3

-technische zaken (verwarming, schimmel, defecten aan lift, technische mankementen, problemen met poetsen) : 7

Voor deze technisch klachten werden de nodige acties ondernomen om de problemen op te lossen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Op de website kunnen huurders/kandidaten een klacht indienen. Deze klacht wordt rechtstreeks doorgestuurd naar de klachtenbemiddelaar die deze klacht verder kan opvolgen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

-

Vragenlijst klachtenmanagement 2022

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Thuiswest Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hanne.mistiaen@thuiswest.be
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	16
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

### Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

1. Een huurder tekent het huurcontract, maar wil plaatsbeschrijving niet ondertekenen omwille van te weinig tijd om te verhuizen en twijfel om ouderlijk huis te kopen. Huurder vindt de woonmaatschappij onredelijk en stelt dat wij begrip moeten hebben voor zijn situatie. Huurder weigert huur te betalen, maar wil ook huurovereenkomst niet ontbinden. Uiteindelijk ultimatum gesteld: of huurder tekent plaatsbeschrijving, betaalt huur en gaat er wonen; of huurder gaat er niet wonen en tekent opzeg van de huurovereenkomst. Na bemiddelend gesprek koos huurder er toch voor om te verhuizen naar de sociale huurwoning en werd een afbetaalplan opgesteld voor de onbetaalde huurgelden.
2. Huurder in procedure tot uithuiszetting wendt zich tot de Ombudsdienst en hekelt verwaarloosde toestand van de woning aan. De relatie met huurder was dusdanig verzuurd dat het niet mogelijk bleek om in gesprek te gaan. Uiteindelijk oordeelde de vrederechter dat huurder de woning moest verlaten omwille van extreem slecht onderhoud. De Ombudsdienst volgde ons en gaf de boodschap ook nog eens mee aan huurder.
3. **Twee huurders** betwisten de factuur voor het ontstoppen van het toilet. De wetgever is hierin erg duidelijk en stelt dat dergelijke kosten ten laste van de huurder zijn. De huurders kregen hierrond de nodige info. Het was niet mogelijk om tot een compromis te komen, gezien dit niet eerlijk is ten aanzien van andere huurders die ook verantwoordelijk zijn om dergelijke kosten ten laste te nemen. Uiteindelijk betaalde men de factuur.
4. Huurder neemt contact met de Ombudsdienst ivm problemen met zijn verwarmingsketel. Gezien we het belangrijk vinden dat er snel ingegrepen wordt bij problemen aan de CV-ketel, kunnen huurders rechtstreeks naar de onderhoudsfirma bellen. Als de CV-ketel vernieuwd moet worden, dan vraagt de onderhoudsfirma goedkeuring aan Thuiswest. In dit geval was de onderhoudsfirma van mening dat er een nieuwe controle moest gebeuren binnen 3 maanden. Onze eigen techniker ging ook langs en stelde vast dat er een nieuwe CV-ketel geplaatst moest worden. De veiligheid van onze huurder kwam nooit in het gedrang en huurder zat ook niet langer dan een dag zonder verwarming.
5. Op regelmatige basis ruimen wij de gemeenschappelijke fietsenstallingen op. Dit verloopt steeds weer volgens een vaste procedure. Alle huurders krijgen een brief en de fietsen worden allemaal gelabeld. Aan huurders wordt gevraagd om het label van de eigen fiets te trekken. Twee weken na aankondiging is er een controle van de fietsenstalling en alle gelabelde fietsen worden meegenomen. Normaal worden de fietsen dan nog even gestockeerd in onze eigen atelier. Echter voor het eerst werkten we met een nieuwe firma en deze had alle fietsen meteen afgevoerd. **Twee gezinnen** dienden een klacht in en eisten hun fietsen terug. Het was niet mogelijk om de eigen fiets terug te bezorgen, maar we zorgden wel voor andere fietsen. Uiteindelijk waren huurders wel tevreden.
6. Een huurder eist een andere woning, gezien er een vochtprobleem is in zijn appartement. Het vochtprobleem kwam van een lek van een naburig appartement. Het duurde even voor de oorzaak van het lek gevonden werd. Uiteindelijk werd het lek opgelost en vonden nog verschillende bezoeken plaats bij de huurder om aan te duiden dat het vocht op moest drogen. Het technisch probleem werd opgelost. In dit geval was er geen reden om de huurder versneld een andere woning toe te wijzen. Huurder werd hierover correct geïnformeerd. Hij staat nog steeds ingeschreven als kandidaat-huurder en zal kunnen verhuizen na de gebruikelijke wachttijd.
7. Een huurder van een garage in een ondergrondse parking eist regelmatig onderhoud van de buitentrapp die toegang geeft tot de gemeenschappelijke garage. Het is mogelijk om de trap regelmatig te laten onderhouden, maar dan stijgen ook de huurlasten voor de huurders van de garages. We leggen extra kosten voor aan de huurder, echter hij gaat hier niet akkoord om de extra poetskosten te betalen. We gaan in gesprek met huurder en komen uiteindelijk tot een compromis.
8. Een kandidaat-huurder is sinds 2009 ingeschreven met zijn gezin bij Thuiswest. Al verschillende keren lieten wij weten dat wij geen woning kunnen aanbieden, gezien het gezin bestaat uit 7 volwassenen en 1 minderjarig kind. Gezien wij erg weinig woningen hebben die voldoende groot zijn, stelden wij voor om de volwassen kinderen apart in te schrijven.
9. Een huurster hekelt vervuiling in de gemeenschappelijke delen. Haar buurman morste met olie en bloed in de gemeenschappelijke delen, maar kuiste dit niet op. Het gebouw heeft een open karakter en de vloer in de gemeenschappelijke gang is uitgewassen beton. Dit is een vloer die weinig onderhoud vraagt, echter eenmaal vlekken in het beton gedrongen zijn, is het erg moeilijk om deze te verwijderen. De poetsfirma experimenteerde met verschillende producten om de vlekken weg te

krijgen, maar het was niet mogelijk om de vloer weer helemaal proper te krijgen.

10. **Vier omwonenden** stellen dat de woonmaatschappij onvoldoende maatregelen neemt om haar huurders op te volgen en hen te wijzen op hun plichten.

We proberen hier steeds zo goed mogelijk te communiceren naar omwonenden toe wat binnen onze mogelijkheid ligt zonder in te gaan op het persoonlijke dossier van de huurder zelf. Twee huurder erkenden de problemen en verlieten het appartement vrijwillig om een verdere procedure te vermijden. Met de 2 andere bewoners werden concrete afspraken gemaakt om verdere overlast te vermijden.

11. Een huurder stelt dat zijn woning niet in orde is. Een woningonderzoek wordt aangevraagd en de eigenaar van de woning krijgt de opzeg. De huurder kon muteren naar een andere sociale woning binnen ons eigen werkingsgebied.

### Concrete realisaties en voorstellen

#### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Hieronder vindt u per geregistreerde klacht (bepaalde gegroepeerd) een antwoord:

1. Als we merken dat bepaalde huurders meer begeleiding nodig hebben, dan zal al vanaf de contractbespreking een huurbegeleider aanwezig zijn om kennis te maken. Op deze manier kan de medewerker van de dienst klantenadministratie zich toespitsen op al het concrete van het huurcontract en is de eerste kennismaking gebeurd met de huurbegeleider, zodat er verder gewerkt kan worden aan een vertrouwensrelatie tussen huurder en huurbegeleider. Door kort op de bal te spelen hopen we huurders die het nodig hebben voldoende te ondersteunen.
2. Uiteindelijk oordeelde de vrederechter dat huurder de woning moest verlaten omwille van extreem slecht onderhoud. De Ombudsdienst volgde ons en gaf de boodschap ook nog eens mee aan de huurder.
3. Bepaalde herstellingen vallen ten laste van de huurder. Om discussies te vermijden passen we de regels toe die opgesomd staan in de ZieZO-brochure. Deze brochure werd uitgegeven door Agentschap Wonen in Vlaanderen en legt de regels vast voor het =onderhoud en de herstellingen van sociale huurwoningen. Bij verstoppingsproblemen geven we mee dat de huurder in de meeste gevallen verantwoordelijk is voor de ontstopping. Als huurder aangeeft dat het om een structureel probleem kan gaan, dan geven wij de opdracht aan de ontstoppingsfirma. Als de externe firma geen structureel probleem kan vaststellen, dan krijgt de huurder de factuur toch toegestuurd. Open communicatie is hierin erg belangrijk.
4. De contacten met de externe onderhoudsfirma voor de CV-ketels zijn goed. We blijven ook binnen het fusieverhaal samenwerken met de onderhoudsfirma die 7 op 7 bereikbaar is voor de huurders. Dit is een service die bij voormalige 'Mandelhuurders' in de smaak viel en reeds goed gekend is. Voor huurders van de andere organisaties is dit een nieuwe manier van werken. Hier hebben we ingezet op een goede communicatie naar deze huurders, zodat ook zij niet in de kou blijven staan.
5. Het is noodzakelijk om nu en dan een opruiming te organiseren in fietsenstallingen. Huurders vertrekken en laten fietsen staan. Het gaat hier niet altijd om fietswrakken. Om de fietsenstalling efficiënt te gebruiken blijven we inzetten op dergelijke acties. In de toekomst zullen we bij opruimacties de fietsen nog even stockeren, vooraleer deze definitief weg te doen. Zo kan een onoplettende eigenaar van de fiets toch nog om zijn fiets komen.
6. Bepaalde huurders stellen vraag tot mutatie. Een voorrang wordt slechts in zeer uitzonderlijke situaties toegestaan, vb. om medische redenen. In concreet geval was huurder reeds kandidaat-huurder en stelde vraag tot voorrang omwille van het waterlek in zijn appartement. Een technisch defect is echter geen reden om iemand versneld een andere woning aan te bieden. Er werd in gesprek gegaan met huurder rond zijn kandidaatendossier. Het technisch probleem werd opgelost. Ook in de toekomst kunnen we hier geen voorrang geven aan zittende huurders. Thuiswest wil kwalitatieve woningen aanbieden aan haar zittende huurders door kort op de bal te spelen bij melding van technische gebreken.
7. Thuiswest kan niet altijd ingaan op 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 Ombudsdienst. We streven er naar om alle huurders op eenzelfde manier te behandelen, waarbij we erover waken om onze mondige huurders geen voorkeursbehandeling te geven.
8. Thuiswest wil via nieuwbouw een divers aanbod van woningen realiseren voor alle kandidaat-

- huurders. De meerderheid van onze kandidaat-huurders is alleenstaand of leeft in een gezin met 2 personen. Als sociale woonmaatschappij spelen we in op deze vraag door veel woningen te voorzien met 2 en 3 slaapkamers. Uiteraard bieden we ook ruime gezinswoningen met 5 en zelfs 6 slaapkamers aan, maar deze komen niet snel vrij. In voorbereiding van onze nieuwe projecten gaan we steeds in overleg met de gemeente in kwestie en wordt er gebouwd volgens het profiel van de kandidaat-huurders. Ook bij prospectie op de private markt blijven we zoeken naar een geschikt aanbod via eigenaars die een pand te huur aanbieden om zo snel mogelijk tegemoet te komen aan de vraag van onze kandidaat-huurders.
9. Appartementen vragen een grotere beheersinspanning dan ééngezinswoningen. We zien met lede ogen aan dat bepaalde huurders niet omzichtig omgaan met onze gemeenschappelijke delen. Het laatste jaar loopt de kost hoog door opzettelijk toegebrachte schade. In specifiek geval was het voor huurder die schade veroorzaakte niet mogelijk om in het appartement te blijven wonen. Om in de toekomst korter op de bal te spelen zullen woningbeheerders en huurbegeleiders in tandem werken om schade tijdig vast te stellen en deze ook aan te kaarten bij de huurders.
  10. In uitzonderlijke gevallen gaan we over tot een minnelijke beëindiging van de huurovereenkomst om een procedure te voorkomen. Hierbij dragen we onze verantwoordelijkheid naar de buurt die vaak het slachtoffer is van die ene huurder die overlast veroorzaakt. Als het niet lukt om samen tot een akkoord te komen, dan wenden we ons tot de vrederechter. Dit is de allerlaatste stap en nooit het doel van huurbegeleiding. Naast de individuele huurbegeleiding is er ook de collectieve huurbegeleiding, waar we mikken op sociale samenhang in buurten. Collectieve huurbegeleiding heeft pas kans op slagen als paal en perk gesteld wordt aan onacceptabel gedrag.
  11. Thuiswest wil een eigenaar ontzorgen door op te treden als hoofdhuurder. Hierbij neemt Thuiswest de huurdersverplichtingen op en staat ze garant voor de betaling van de maandelijkse huur aan de eigenaar. Als organisatie willen we echter enkel panden aanbieden die conform zijn. Als een woning niet meer voldoet aan de hedendaagse normen, dan kan de eigenaar beroep doen op advies van Thuiswest, maar draagt hij wel de verantwoordelijkheid om werken uit te voeren. Als blijkt dat nodige renovaties niet gebeuren, dan geven wij de opzeg van de huur om zo steeds kwaliteitsvolle woningen aan te bieden aan onze huurders.

### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

In 2023 maakte de sociale huisvestingssector een historische hervorming mee: sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren zijn via splitsingen en fusies samengevoegd tot woonmaatschappijen, werkingsgebieden zijn hertekend. De hervorming omvat ook het invoeren van een nieuwe werkwijze voor inschrijvingen van kandidaat-huurders en toewijzingen van woningen. Sinds 1 juli is Thuiswest een fusiemaatschappij van 4 sociale huisvestingsactoren; namelijk Bouwmaatschappij De Mandel, IZI wonen, Sociaal Verhuurkantoor regio Izegem en Sociaal Verhuurkantoor regio Roeselare. Thuiswest is verantwoordelijk voor het beheer van ruim 6600 sociale woningen in 14 verschillende gemeenten. Hoewel de fusie heel veel inspanningen vraagt op erg veel verschillende vlakken (nieuwe collega's, nieuwe database, nieuwe contactpersonen voor huurders,...), hebben we steeds getracht om onze dienstverlening af te stemmen op de behoeften van al onze huurders.

We erkennen dat het in de 2<sup>e</sup> helft van 2023 niet altijd mogelijk was om te werken aan onze kerntaken. Dit had te maken met bovengenoemde wijzigingen, maar ook met deadlines die door de overheid zelf niet gehaald werden. Het werken met een mank softwaresysteem zorgde ervoor dat de werkdruk nog eens vergroot werd. Ondanks alles bleven we steeds positief en deden we er alles aan om onze klanten te woord te staan. We maakten afspraken met lokale besturen en welzijnspartners om de dienstverlening af te stemmen op de lokale behoeften.

Met Thuiswest bereiden we ons voor om een goede dienstverlening te kunnen bieden aan onze kandidaat-huurders, huurders en andere partners. Dit onder andere door het nieuwe organogram dat zo opgebouwd is om in de eerste plaats te kunnen werken voor onze klanten. In 2024 willen we met de nieuwe "Thuiswest-teams" aan de slag om onze visie op sociale huisvesting verder vorm te geven. We hechten hierbij grote waarde aan transparante communicatie, objectiviteit, expertise, samenwerking en betrokkenheid.

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

**Naam van uw maatschappij: WOONMAATSCHAPPIJ VLAAMSE ARDENNEN**  
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: KOEN PETERS**  
koen.peters@wmvla.be

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	2
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	2

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	0
------------------------------------------	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	2
-------------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023:**

#### Klacht omtrent een schrapping uit het kandidatenregister:

Er was een kandidaat-huurder die zich benadeeld voelde naar aanleiding van een schrapping uit het kandidatenregister. Na het opvragen van de stavingstukken oordeelde Toezicht dat de klacht ongegrond was.

#### Klacht omtrent domiciliefraude:

De afdeling Toezicht ontving een klacht over een mogelijke domiciliefraude van een huurder. Toezicht heeft ons van deze klacht in kennis gesteld waarop de Woonmaatschappij een onderzoek domiciliefraude heeft ingesteld. Na afronding van dit onderzoek werd een gerechtelijke procedure opgestart. Deze procedure loopt momenteel nog, wij verwachten hierover deze maand een uitspraak.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Naast het rapporteren van het aantal klachten volgens het klachtendecreet vinden wij het als woonmaatschappij ook belangrijk voldoende aandacht te hebben voor meldingen die binnenkomen. Deze meldingen gaan onder meer over burenruzies, onderhoud van de woning en de tuin, lawaaihinder,... De Woonmaatschappij heeft beslist het team van woonbegeleiders uit te bouwen. Momenteel zijn er 3 woonbegeleiders aan de slag, in 2024 zal daar een vierde medewerker bijkomen.

De meldingen gebeuren in de meeste gevallen door burens maar dit kan ook gemeld worden door collega's van de dienst patrimonium of huurbeggeleiders die in de woningen binnenkomen.

Elke melding die binnenkomt wordt in de klachtenrapportering opgenomen. Een team van woonbegeleiders gaat hiermee aan de slag. Er worden huisbezoeken gepland om een inschatting te maken van het probleem. Samen met de huurder worden afspraken gemaakt en wordt er naar een oplossing gezocht.

De Woonmaatschappij zet ook in op tal van samenwerkingsverbanden met diverse welzijnsorganisaties. Het CAW is een belangrijke partner in het kader van preventie van uithuiszetting. Ook de maatschappelijk werkers van de OCMW's zijn belangrijke partners in het verhaal van huurdersbegeleiding.

De Woonmaatschappij heeft een periodiek overleg met de OCMW's van het werkingsgebied, maar ook met het CAW, MobilTeam,... De huurbeggeleiders zijn ook maandelijks aanwezig op het maatschappelijk werkeroverleg georganiseerd door GBO Vlaamse Ardennen.



De Woonmaatschappij heeft ook een protocol domiciliefraude met bijna alle politiezones uit het werkingsgebied om domiciliefraude aan te pakken. We werken nauw samen met de wijkagenten, dit zowel preventief als curatief.

Om eventuele problemen qua leefbaarheid, onderhoud en dergelijke vroeg op te sporen gaan de woonbegeleiders bij elke nieuwe huurder op huisbezoek na 2 à 3 maanden. Wij bezorgen de nieuwe huurders dan hun geregistreerde huurcontract, de plaatsbeschrijving, informatiefolders en het Ziezo!-onderhoudsboekje.

Dit is een eerste screening van de huurders en eventuele problemen worden op die manier snel gedetecteerd.

In bepaalde wijken wordt er intensief samengewerkt met welzijnspartners. Zo is er in een wijk in Ronse, de Scheldekouter, bijna permanent een buurtopbouwwerker van Saamo aanwezig. Gedurende een jaar worden er gezamenlijk acties georganiseerd om de buurtparticipatie te versterken.

In enkele wijken te Kluisbergen werken we samen met een vrijwilliger, die de rol van buurtbemiddelaar op zich neemt. Deze vrijwilliger is vaak een vertrouwenspersoon voor de huurders en is cruciaal in het opsporen van problemen en het bereiken van de huurders.

In 2024 zal elke woonbegeleider specifiek voor zijn regio actief op zoek gaan naar nieuwe samenwerkingsverbanden die van belang kunnen zijn om de leefbaarheid te verbeteren of te waarborgen. Het opzetten van participatieprojecten met de huurders zal zeker bijdragen tot het bekomen van een aangename woon- en leefomgeving.

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Woonboog  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sara Vallers sara.vallers@woonboog.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	9
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.

Woonboog wenst hier, zonder in detail dossiers te bespreken, een overzicht geven van de soort klachten die het vaakst zijn voorgekomen in 2023.

Woonboog kreeg het afgelopen jaar geregeld te maken met klachten/meldingen over technische problemen, de periode waarbinnen de problemen werden opgelost of de aangeboden oplossing. Vaak konden deze aken opgelost worden door opnieuw een technische ploeg langs te sturen of verduidelijking te geven.

Woonboog kreeg te maken met een klacht over de berekening van de boete bij de vroegtijdige wederverkoop van een sociale koopwoning. Uiteindelijk kwamen Woonboog en de koper tot een afbetalingsplan.

Woonboog ondervond problemen met de doorstroom van gegevens tussen haar lokale software en de software van Wonen in Vlaanderen. Hierdoor ontstonden er problemen in verband met toekennen huurpremies. Woonboog slaagde erin om doorstroom van nodige informatie door de eigen softwareleverancier te laten herstellen.

Kandidaat-huurder sprak Woonboog aan over een fout in de aanpassing van haar kandidaten-dossier. Fout werd rechtgezet door Woonboog, er waren geen nadelige gevolgen voor de kandidaat-huurder.

Woonboog kreeg klachten van huurders over burenhinder. Woonboog probeert huurders aan te spreken en kan aanbieden om te bemiddelen. In Turnhout kan er ook verwezen worden naar burenbemiddeling.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Naar aanleiding van de fusie, werd een nieuwe procedure uitgewerkt. Er werd een nieuwe klachtenbehandelaar aangesteld.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

2023 was gezien de omstandigheden een overgangsjaar. In 2024 werken aan een nieuwe visie en de opmaak van een procesflow over klachtenbehandeling, dit met het oog op structurele verbeteringen.

**Van:** Jenny Oosterlinck <[Jenny.Oosterlinck@woonpijler.be](mailto:Jenny.Oosterlinck@woonpijler.be)>

**Verzonden:** dinsdag 30 januari 2024 9:24

**Aan:** Vlaamse Ombudsdienst <[info@vlaamseombudsdienst.be](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be)>

**CC:** Nele De Coster <[nele.decoester@woonpijler.be](mailto:nele.decoester@woonpijler.be)>; Franky Van Poucke  
<[franky.vanpoucke@woonpijler.be](mailto:franky.vanpoucke@woonpijler.be)>

**Onderwerp:** klachtenrapportering SVK LWW 2023

Geachte

Het SVK LWW vormt sinds 01.07.2023 samen met Eigen Dak, de woonmaatschappij 'Woonpijler'.

Rapportering aan de ombudsdienst: Sociaal verhuurkantoor LWW tot en met 30.06.2023.

- cijfers uit het klachtenregister : geen klachten geregistreerd in 2023
- Een toelichting bij dat klachtenregister : procedure interne klachtenprocedure in bijlage
- Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling : /
- Een beschouwing over de bemiddelings-/verzoeningen : /
- Eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht : /

Met vriendelijke groeten,

Jenny Oosterlinck  
Onderdirecteur Woonpijler  
F. Beernaertsplein 55/01 9230 Wetteren  
T 09 274 99 30



## **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 2023**

Er werden geen klachten geformuleerd t.a.v. het SVK. Ook via de 'Ombudsdienst' werden geen vragen/opmerkingen ontvangen.

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

Naam van uw maatschappij: Wonen in Limburg  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Raf Vangompel (raf.vangompel@wil.be)

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten	105
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal (deels) gegronde klachten:	64
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	52
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

### Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

Het klachtenbeeld is een weergave van de klachten behandeld door de 19 voormalige bevoegde sociale woonorganisaties tot 01.07.2023. Sinds 01.07.2023 vallen de klachten onder de bevoegdheid van Wonen in Limburg. Deze rapportage is samengesteld op basis van de registratie van de verschillende klachtenbehandelaars van de voormalige entiteiten voor de periode 01.01.2023 - 31.12.2023.

### Cijfers

61% van de klachten werden als (deels) gegrond geregistreerd. 81% van deze (deels) gegronde klachten werd reeds opgelost. De overige 19% is nog in behandeling of is niet tot een oplossing gekomen.

39% van de klachten werden als ongegrond geregistreerd. De ongegronde klachten zijn te categoriseren in:

- Klachten over langdurende sociale overlast tussen burens waar geen bemiddeling meer mogelijk is;
- Meldingen over technische gebreken die ondertussen opgelost zijn;
- Klachten die te maken hebben met situaties van kandidaat-huurders (weigering, schrapping kandidatenregister, ...)
- Klachten over huurprijs, huurwaarborg, ...

De gegronde klachten zijn volgende hoofdcategorieën in te delen: handelen van Wonen in Limburg m.b.t.

- Situaties van sociale overlast;
- Technische aangelegenheden
- Toepassing van de wetgeving (huurprijs, actualisatie, energierectie)

### Sociale overlast

Het merendeel van de klachten gaat over het gedrag van de buur. Een beperkt aantal klachten handelt over de dienstverlening van de woonmaatschappij.

Daarnaast komen in deze categorie klachten over domiciliefraude en de daarmee gepaarde overlast.

### Technische aangelegenheden

Klachten over werkzaamheden die te lang aanslepen: het grootste gedeelte over klachten omtrent onderhoud gaan over het te lang uitblijven van een oplossing en de hiermee gepaarde communicatie. Daarnaast zijn klachten over vochtproblemen een jaarlijks terugkerend fenomeen waarbij de huurder zich onvoldoende geholpen voelt. Meestal kan de klacht verholpen worden door de huurders te informeren/sensibiliseren over correct verluchten en verwarmen.

### Wetgeving

Klachten omtrent onterechte schrapping op de wachtlijst of verhaalrecht bij weigering van een toewijzing. Hierbij dienen de wettelijke regels gevolgd te worden en werd met de betrokken partijen de regels correct toegepast en rechtgezet.



## **Niet opgeloste of lopende klachten**

Het moeilijkst oplosbare klachten zijn de klachten omtrent sociale overlast. Ondanks inzet vanuit de woonmaatschappij en samenwerkingsverbanden met bemiddelingsdiensten, politie, ... stellen we vast dat de meeste klachten in deze categorie lopende zijn of niet opgelost geraken.

Op de tweede plaats volgen de klachten betreffende technische gebreken of onderhoud die te lang aanslepen of waar een eigenaar (ingehuurde panden) bij betrokken is.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

#### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Binnen de verschillende entiteiten werden klachten systematisch opgevolgd en besproken op de onderhoudsdienst wat betreft technische klachten. Daarnaast organiseerden onze entiteiten zich beter/anders op vlak van planning en opvolging van de werkzaamheden.

De schaalvergroting betekent dat goede praktijken met elkaar gedeeld kunnen worden. Hierop wordt ingezet in 2024.

#### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Sedert 01.07.2023 is Wonen in Limburg georganiseerd binnen verschillende pijlers met o.a. een pijler klant- en bewoners, patrimonium en stafdiensten.

De verschillende pijlers moeten nog vorm krijgen waarbij we aandacht hebben voor het optimaliseren van onze dienstverlening waarbij we nabijheid willen creëren en op maat van de klant willen werken.

Hieruit voortvloeiend zullen een aantal processen geëvalueerd worden opdat de dienstverlening t.a.v. de klant verbetert. Daarnaast heeft Wonen in Limburg in haar strategische doelstelling opgenomen om klanttevredenheid te meten.

De pijler stafdiensten zal in 2024 werken aan een gestroomlijnd klachtenmanagement. Waarbij de klant duidelijk weet waar en wanneer hij/zij/x met een klacht terecht kan. We zetten enerzijds in op het efficiënter inzetten van de kanalen om een klacht in te dienen en anderzijds om de klachten op te volgen en af te handelen. Hierbij focussen we in eerste instantie op een efficiënt klachtenregistratiesysteem dat ons toelaat om processen te evalueren en bij te sturen om zo onze dienstverlening te optimaliseren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> Woonhaven Antwerpen</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres:</b> Liesbeth Heijens &amp; Kelly Breeur - klachten@woonhaven.be Wouter Gehre – wouter.gehre@woonhaven.be</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	1276
Aantal ontvankelijke klachten:	580

Aantal (deels) gegronde klachten:	139
-----------------------------------	-----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	444
------------------------------------	-----

## 2. Klachtenbeeld 2023

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2023 tot en met 31 december 2023**, opgemaakt 15 februari 2024.

In 2023 ontving de dienst Klachten in totaal 1276 vragen en meldingen (692) en klachten (585) via verschillende kanalen. Na analyse hebben we 580 van deze groep geregistreerd als ontvankelijke klachten, dat is 45.5%. Er zijn ook 4 klachten als niet ontvankelijk gecategoriseerd. De overige 55 % zijn geregistreerd als vragen en meldingen en werden verder opgevolgd door de betrokken diensten.

Als we de 580 ontvankelijke klachten verder bekijken, dan komen we tot deze verdeling:

- % of 423 technische klachten
- % of 107 administratieve klachten
- % of 50 klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen (leefbaarheid)

	Klachten 2021	% 2021	Klachten 2022	%2022	Klachten 2023	%2023
<b>Q1</b>	113	<b>27%</b>	115	<b>26%</b>	133	<b>22%</b>
<b>Q2</b>	126	<b>30%</b>	107	<b>24%</b>	121	<b>21%</b>
<b>Q3</b>	110	<b>26%</b>	119	<b>27%</b>	141	<b>25%</b>
<b>Q4</b>	74	<b>17%</b>	103	<b>23%</b>	185	<b>32%</b>
	423	<b>100%</b>	444	<b>100%</b>	<b>580</b>	<b>100%</b>

Van de 578 ontvankelijke klachten stellen we vast dat er

	<b>2022 alle klachten</b>	<b>Waarvan herhaalde klachten</b>	<b>2023 alle klachten</b>	<b>Waarvan herhaalde klachten</b>
Technisch	305	15	423	24
Administratief	57	5	107	5
Leefbaarheid	82	7	50	5
<b>Ontvankelijk</b>	<b>444</b>	<b>27</b>	<b>580</b>	<b>34</b>
Onontvankelijke klachten + meldingen	382	1	696	
<b>Totaal</b>	<b>826</b>	<b>28</b>	<b>1276</b>	

Van de 580 klachten werden er 444 klachten (deels) opgelost, of 76%. Dit betekent dat 136 klachten (nog) niet opgelost werden of nog open staan en in behandeling. De reden van het relatief grote aantal open klachten, niet opgelost of nog niet beantwoord heeft te maken met de grotere toestroom van klachten vanaf 1/7/2023, het moment waarop de fusie volledig een feit was met betrekking tot de vorming van de woonmaatschappij.

## 1. Klachtenanalyse

	2021	2021 (%)	2022	2022 (%)	2023	2023 %
Vlaamse Ombudsdienst	12	3%	12	3%	24	4%
Antwerpse Ombudsvrouw	106	25%	82	18%	81	14%
Huurdersbond	11	3%	8	2%	25	4%
klachten@woonhaven.be	68	16%	141	31%	166	29%
Via de website	174	41%	156	35%	237	41%
Via brief	24	6%	13	3%	10	2%
Interne melding	33	8%	36	8%	37	6%
totaal	428	100%	448	100%	580	100%

We stellen vast dat de stijging van de klachten die via e-mail klachten@ worden doorgegeven na de stijging in 2022 een hoog aandeel blijft vertegenwoordigen, evenals de klachten die via het klachtenformulier op onze website worden geregistreerd. Tezamen vertegenwoordigen zij 70% van de ontvankelijke klachten. Daarnaast zijn klachten via de Antwerpse ombudsvrouw het 3<sup>e</sup> belangrijkste kanaal al zien we dat wel afnemen gedurende de laatste 3 jaar.

In dit overgangsjaar stellen we vast dat 70% van de klachten (405 ontvankelijke klachten) hun oorsprong vinden vanuit het originele Woonhaven patrimonium/huurders, 10% vanuit het patrimonium/huurders van De Ideale Woning, 8% vanuit het ABC patrimonium/huurders, 4% vanuit SVK patrimonium/huurders/eigenaars en ongeveer 8% andere (VWF en externen).

146 klachten (25%) van de klachten werd niet tijdig beantwoord, dit is een relatief groot aandeel. Dit is een actiepunt om ons klachtenbeheer en de functie rond klachtcoördinatie beter en efficiënter te organiseren in 2024 binnen de vernieuwde context van de woonmaatschappij.

Van deze 146 klachten werden er op dit ogenblik nog 48 klachten niet beantwoord. Dezen konden bijgevolg nog niet gekwalificeerd worden als gegrond/niet gegrond.

444 klachten van de 580 ontvankelijke klachten (76%) werden opgelost, Van de 136 niet opgeloste klachten zijn er 48 die nog behandeld moeten worden en mogelijks opgelost kunnen worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: SHM GOED WONEN.RUPELSTREEK - WOONKADE	
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:	
VAN CLEEMPUT Chantal (tot eind 2023)	<a href="mailto:chantal@woonkade.be">chantal@woonkade.be</a>
HILLAERT Ann (vanaf 2024)	<a href="mailto:ann@woonkade.be">ann@woonkade.be</a>

1. Cijfergegevens januari t.e.m. juni

	Aantal
Totaal aantal klachten	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

Aantal ongegronde klachten:	3
-----------------------------	---

## 2. Cijfergegevens juli t.e.m. december

<b>Totaal aantal klachten</b>	3
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	3

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	0
------------------------------------------	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	2
-------------------------------------------	---

<b>Aantal ongegronde klachten:</b>	1
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2023

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023. **Periode januari t.e.m. juni 2023**

**Vier klachten** zijn afkomstig van huurders die zich niet akkoord konden verklaren met de **aangerekende kosten bij de plaatsbeschrijvingen** bij het verlaten van een appartement/woning. Deze dossiers werden besproken met de betrokken diensten en de ex huurders of nabestaanden. Op basis van de plaatsbeschrijvingen bij het betrekken van de woningen kon meer informatie verkregen worden betreffende de staat van de woongelegenheden op dat moment. Indien nodig werden de afrekeningen aangepast. We vermoeden dat in de toekomst de klachten hierover zullen minderen vermits de plaatsbeschrijvingen betrek uit het verleden vrij summier, op papier waren opgemaakt. Van zodra alle plaatsbeschrijvingen betrek en vertrek via het softwareprogramma opgemaakt zullen worden is er achteraf geen/veel minder reden tot onenigheid. Ook wordt er getracht om vlak nadat er een opzeg van een appartement/woning wordt gedaan, een 'eerste controle' in te plannen. Tijdens deze 'controle' komt iemand bij de vertrekkende huurder/nabestaande van de huurder langs om te bekijken wat er allemaal gedaan moet worden om het pand opnieuw in orde te maken voor een toekomstige huurder. Op deze manier zijn de 'vertrekkende' huurders beter op de hoogte wat er aangerekend gaat worden indien ze deze zaken niet in orde maken.

**Twee klachten** komen van huurders die een factuur in de bus hadden gekregen voor het opruimen van achtergelaten afval op plaatsen anders dan de daarvoor voorziene vuilcontainers. Sedert enkele jaren wordt er door Goed Wonen.Rupelstreek verder geïnvesteerd in camera toezicht volgens de geldende wetgeving. De twee betrokkenen verklaarden in eerste instantie dat zij hier niets mee te maken hadden tot zij zichzelf

herkennen op de camera beelden en er geen twijfel meer over bestond.

**Twee klachten** betroffen huurders die vonden dat ze **te lang moesten wachten op de (al dan niet volledige) terugbetaling van de huurwaarborg**, bij het verlaten van de woongelegenheid. Door enkele personeelwissels in de technische dienst en tijdelijke personeelstekorten door langdurige ziektes op de andere diensten, liep de verwerking van de administratie bij de terugbetalingen al eens vertraging op. De procedure betreffende de afrekeningen/terugbetalingen wordt nog steeds regelmatig bijgestuurd om een beter overzicht te hebben over de dossiers.

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023** **Periode juli t.e.m. december 2023**

**VANAF 1 JULI 2023 IS DE NIEUWE SOCIALE WOONMAATSCHAPPIJ “WOONKADE RUPELSTREEK” ONTSTAAN.**

**DEZE MAATSCHAPPIJ OMVAT 5 GEMEENTEN (Boom, Rumst, Niel, Schelle en Hemiksem) IS SAMENGESTELD UIT Goed Wonen.Rupelstreek, een gedeelte van De Ideale Woning, Woonpunt Schelde Rupel en**

**De 2 klachten** hadden te maken met gedane **herstellingen**. Deze herstellingen werden uitgevoerd door externe aannemers. De herstellingen bleken slechts gedeeltelijk of slecht uitgevoerd. Deze dossiers werden in eerste instantie met de externe aannemers besproken aan de hand van gemaakt beeldmateriaal bezorgd door de huurders en nazichten uitgevoerd door onze technische dienst. De aannemers gaven, na overleg, hun fouten toe. Nadien werden er gesprekken gedaan met de huurders en werd afgesproken dat de aannemers alles opnieuw zouden herstellen. De klachten werd opgelost.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

***Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?***

Dit jaar was een overgangsjaar.

De eerste helft van het jaar zijn de cijfers enkel gebaseerd op het patrimonium en de huurders van Goed Wonen.Rupelstreek.

De tweede helft van het jaar, vanaf juli werd de fusie doorgevoerd en spreken we over Woonkade.Rupelstreek. het patrimonium van Goed Wonen.Rupelstreek werd uitgebreid met wooneenheden en huurders die voordien bij De Ideale Woning, Woonpunt Schelde Rupel en SVK Optrek hoorden.

Woonkade Rupelstreek omvat dus vanaf 01/07/2023 de gemeenten Boom, Rumst (Terhagen, Reet, Rumst), Niel, Schelle en Hemiksem.

Door de fusie zijn er een aantal personeelsleden bijgekomen maar is vooral het patrimonium aanzienlijk uitgebreid.

In eerste instantie hebben we 'ons', Woonkade, voorgesteld in een nieuwsbrief, waarin onder andere de telefoonnummers vermeld stonden van de verscheidene diensten.

We proberen zo vaak mogelijk aanwezig te zijn in de wijken en kiezen voor persoonlijk contact boven brieven en telefonische communicatie. Met andere woorden een directe communicatie waardoor de huurders ons persoonlijk leren kennen en we sneller aanvoelen wat er leeft onder de huurders.

***Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?***

**Verder uitwerken structureel overleg tussen alle betrokken diensten.** Dit is nu nog van groter belang met de doorgevoerde fusie. We moeten de huurders leren kennen en omgekeerd maar alles begint met de personeelsleden binnen “Woonkade”. Voor wat kunnen we terecht bij 'wie' en welke dienst doet 'wat'. **Samenwerken** ipv naast elkaar werken (ieder

binnen zijn eigen dienst.)

**De procedure “klachtenbehandeling” wordt aangepast en verfijnd.** De verschillende ‘klachtenprocedures’ van de verschillende maatschappijen die nu deel uitmaken van “Woonkade” worden met elkaar vergeleken en we proberen hieruit de meest geschikte procedure op te maken, rekening houdend met de geldende reglementering.

**Preventief** proberen we nog **meer informatie te verstrekken** wanneer er plaatsbeschrijvingen plaatsvinden. De plaatsbeschrijvingen gebeuren sedert half 2020 via een software programma, ze bevatten veel foto’s zodat betwistingen nadien vlugger kunnen opgelost en uitgeklaard worden. Ook wordt er meer uitleg gegeven over eventuele kosten die werken in appartementen/woningen met zich mee brengen.

In de **nieuwsbrief van Woonkade Rupelstreek** proberen we de aandacht te vestigen op het reilen en zeilen binnen onze maatschappij : o.a. nieuwe huurprijsberekeningen, aanpassingen in de wetgeving, geplande werken, buurtwerkingen en buurten in de kijker zetten, enz.

In **samenwerking met de verschillende gemeentebesturen** wordt er bekeken of we samen projecten kunnen uitwerken een project uitgewerkt waar van een onderdeel gericht is op **“sluikstort”**.

In 2023 hebben we kleine stapjes gezet om **nieuwe buurtwerkingen op te starten of verder uit te werken**. We gaan ook verder werken rond het thema ‘Ken je buur’, het versterken van de sociale cohesie in een buurt.

0



Vragenlijst klachtenmanagement 2023

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> Woonpijler bv</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Nele De Coster, nele.decoster@woonpijler.be</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten</b>	4
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	4

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	4
------------------------------------------	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	4
-------------------------------------------	---

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 2023 ontving onze maatschappij 4 klachten. Deze werden telefonisch of via mail gemeld door de burger. De klachten waren ontvankelijk.

Alle 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 slecht onderhoud, over parkeerproblemen tot lange wachttijden voor een sociale woning.

Onze maatschappij streeft ernaar om de klachten zo snel mogelijk te behandelen. Wij leggen hiervoor de nodige contacten met de betrokkenen. In bepaalde situaties werken wij nauw samen met externe partners.

In geval van burentwist hechten wij er veel belang aan dat de persoon die de klacht indient in overleg treedt met de persoon over wie hij een klacht heeft. De ervaring leert echter dat dit weerstand oproept. In bepaalde situaties gaan wij dan ook met de verschillende partijen rond tafel zitten om op die manier tot een oplossing te komen.

Onze maatschappij probeert klachten te voorkomen door (kandidaat-)huurders voldoende te informeren en vlot bereikbaar te zijn. Laagdrempeligheid en transparantie zijn hierbij sleutelwoorden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Waas  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Inge Janssens  
[inge.janssens@woonpuntwaas.be](mailto:inge.janssens@woonpuntwaas.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal (deels) gegronde klachten:	7
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

In 2023 werden er 9 klachten ingesteld bij de WpW zelf.

Deze klachten gingen over:

Burenconflicten: 3

Onheuse bejegening: 4

Te lange behandeltermijn: 2

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

Er zijn ook nog 3 meldingen.

Deze meldingen gingen over:

Woningaanbod: 1 (ongegrond verklaard via RWO)

Ongediertebestrijding: 1 (ongegrond verklaard via RWO)

Te lange behandeltermijn: 1 (gegrond)

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Geen, wegens overgangsfase. Sociale dienst werd uitgebreid bij vorming woonmaatschappij.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Voorlopig zijn er geen concrete verbeteringen gepland.

## Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Marilyn Devogeleer

[marilyn.devogeleer@wpz.be](mailto:marilyn.devogeleer@wpz.be)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	112
Aantal ontvankelijke klachten:	110

Aantal (deels) gegronde klachten:	12
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	106
------------------------------------	-----

## 2. Klachtenbeeld

### **1/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 04/01/2023

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende geuroverlast afkomstig van zijn buurvrouw. De geurhinder reikt door de hele gang. Dit zou volgens huurder te wijten zijn aan de 3 honden van de buurvrouw. Er werd nochtans afgesproken dat er maar 1 hond mocht gehouden worden, maar buurvrouw respecteert dit niet volgens de klager. Huurder vraagt een oplossing voor dit probleem, want dit is niet meer houdbaar voor de bewoners.

De klantendienst organiseert een huisbezoek en stelt een onaangename geur vast bij het binnenkomen. Ondanks de onaangename geur, lijkt het appartement wel proper. Mevrouw heeft verschillende huisdieren: een hondje, 2 parkieten en een vis. Er zijn geen 3 honden zoals klager beweert.

Mevrouw klaagt heel veel over haar beide burens. Mevrouw heeft het over pestgedrag, dit zowel in het gebouw als op openbaar terrein. Burens klagen eveneens over haar en hebben het ook over pestgedrag.

WPZ contacteert de wijkagent en nodigt de 3 partijen nog eens uit voor een gesprek. Eerst apart en nadien misschien samen.

WPZ heeft een gesprek gehad met de wijkagent. Volgens de wijkagent heeft het geen zin om de partijen opnieuw samen rond de tafel te zetten. De wooncoach organiseerde na het gesprek met de wijkagent een huisbezoek bij alle betrokken partijen. Sinds de gesprekken zijn er geen nieuwe klachten binnen gekomen.

Binnenkort zal er een nieuw huisbezoek bij de buurvrouw georganiseerd worden in kader van de sterke geur. Er zal indien nodig ook een traject via BAZ opgestart worden. De buurvrouw geeft aan het psychisch moeilijk te hebben met de situatie. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### **2/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 05/01/2023

Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt telefonisch een anonieme klacht van een bewoonster van een privéwoning betreffende domiciliefraude huurders van WPZ. De vader van het gezin zou al enkele jaren na aanvang van de huur verhuisd zijn naar zijn vriendin. Ook de moeder zou vertrokken zijn. Zowel de vader als de moeder van het gezin zouden niet meer in de woning wonen. De kinderen wonen er alleen. Volgens meldster kunnen verschillende bewoners van de wijk dit bevestigen. Mevrouw zou ook al contact hebben gehad met een schepen van de gemeente betreffende deze domiciliefraude.

Op 26/01/2023 start WPZ een dossier domiciliefraude en stuurt een mail naar de wijkagent. Op 01/02/2023 laat de wijkagent ons weten dat er op 31/01/2023 een onaangekondigd huisbezoek werd uitgevoerd. Het was de eerste maal dat de wijkagent langs ging op dit adres. De toegang tot de woning werd verleend door de huurder (vader van het gezin), die aanwezig was in de woning samen met de 2 kinderen. Betrokkene werd in kennis gesteld van de reden van het bezoek. Volgens betrokkene is hij er wel degelijk nog woonachtig en de wijkagent werd spontaan uitgenodigd om een rondgang in de woning te doen. De persoonlijke spullen van mijnheer waren zeker aanwezig. Uit wat de wijkagent heeft vastgesteld kan hij afleiden dat betrokkene er nog woonachtig is.

Op 07/02/2023 plant WPZ een huisbezoek in. Huurders ontvangen hiervoor een schrijven. Mijnheer is verbaasd over onze melding van niet bewoning. Hij heeft inderdaad een vriendin die regelmatig blijft slapen, maar hij bevestigt nog steeds in de woning te wonen. WPZ stelt vast dat zijn kleren er nog hangen en de slaapkamer is duidelijk beslapen. De woning wordt ook netjes onderhouden. De kinderen bevestigen ook dat hun vader er nog woont. Geen verder onderzoek nodig.

### **3/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 05/01/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via schrijven een klacht van huurders betreffende de bovenbuur die heel wat geluidsoverlast veroorzaakt. Bovenbuur begint rond 23u lawaai te maken met hamer en zaag om vervolgens te fitnessen. Hij gebruikt fitnessstoestellen en loopt en springt de trappen in de algemene trappenhal op en af. 's Morgens gaat er om 04u een alarm af. Dit alles veroorzaakt veel geluidsoverlast. Huurders schrijven al 10 jaar in het appartementencomplex te wonen waarvan 8 gelukkige jaren. De laatste 2 jaren, sinds de bovenbuur zijn intrek heeft genomen, is het er niet meer leuk wonen. WPZ verwijst naar klacht nr. 58 in de klachtenrapportage 2022

Er werd telefonisch contact opgenomen met de klagende buur. Blijkbaar wordt het lawaai veroorzaakt door een roeistoel, dat 's morgens vroeg gebruikt wordt. Het storende alarm maakt soms een uur lawaai voor het wordt afgezet.

Er werd een huisbezoek ingepland op 17 januari 2023. Meneer was niet aanwezig. Er werd een nieuw huisbezoek ingepland op 31 januari 2023. Diezelfde dag werd er eerst nog eens telefonisch geïnformeerd bij de klagende burens over de huidige stand van zaken. Het fitnessen wordt tegenwoordig gedaan om 5u 's morgens in het weekend. Het alarm gaat niet meer af. Meneer was aanwezig tijdens het huisbezoek. Er werd rondgegaan in het appartement. Er waren inderdaad fitnessstoestellen aanwezig, die stonden op het moment van het huisbezoek verscholen achter andere meubelstukken. Mijnheer gaf wel toe dat hij de toestellen gebruikt.

Op 4/4/2023 werd geïnformeerd bij de klagers. Bovenbuur maakt nog steeds lawaai 's nachts en zij hebben de buurman hierover aangesproken. Hij antwoordt dan dat ze racist zijn. De buurman werd nogmaals aangesproken door WPZ over het respecteren van de regels. In 2023 hebben we geen klachten meer ontvangen.

Klagers namen begin 2024 telefonisch contact op met WPZ om te melden dat de buurman opnieuw lawaai maakt 's nachts. Op 11/01/2024 werd hem schriftelijk gevraagd om de nachtrust van de bewoners te respecteren. Volgens de klagers heeft de brief niet het gewenste effect. We plannen een persoonlijk gesprek in met de buurman.

### **4/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 24/01/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder van een appartementencomplex dat er 's avonds onbekende mensen in het gebouw aanwezig waren. Mijnheer stelde vast dat er beneden in de inkomhal 3 jonge mannen aanwezig waren. Toen hij het gebouw terug naar binnen ging richting de lift, kwamen er nog eens 3 jonge mannen de trappen van het gebouw af. Eén man droeg een tas mee. Toen mijnheer terug in zijn appartement was heeft hij door het keukenraam gekeken en zijn de mannen opnieuw naar buiten gegaan. Mijnheer en andere bewoners voelen zich niet meer veilig. WPZ raadt aan om steeds de

politie te contacteren als verdachte personen rondhangen in en rond het gebouw. Geen klachten meer ontvangen.

#### **5/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost**

Datum: 24/01/2023

Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van de wijkagent betreffende een vermoeden van domiciliefraude. Hij ging langs op het adres, na klachten van burens over geluidshinder. Bijkomend melden de klagers dat de burens vaker in het buitenland verblijven dan in hun sociale woning. De wijkagent heeft met de zoon van het gezin kunnen spreken en hij bevestigt dat zijn ouders op dat ogenblik in het buitenland zijn. De wijkagent start een onderzoek op. Wijkagent vraagt naar het verbruik van het water.

Op 26/01/2023 stuurt WPZ een mail naar toezicht Vlaanderen met de vraag om in het kader van domiciliefraude het verbruik van de nutsvoorzieningen te kunnen inkijken. WPZ mocht hier geen antwoord op ontvangen.

Op 08/01/2024 stuurt WPZ opnieuw een mail naar toezicht.

*Beste,*

*Voor bovenstaand adres krijgen wij van de politie een melding van mogelijke domiciliefraude.*

*De referentiehuurders zouden merendeel van het jaar in Afrika verblijven, alsook daar een woning in eigendom hebben. Is het mogelijk om de verbruiksgegevens van de nutsvoorzieningen voor dit gezin op te vragen?*

Op 08/01/2024 ging er een huisbezoek door bij het gezin samen met de wijkagent. De oudste inwonende zoon was aanwezig. Hij vertelde onmiddellijk dat zijn ouders en kleinere broer in het buitenland verblijven en hier ook een woning hebben. Onderzoek naar buitenlandse eigendom wordt opgestart. Dit werd aan de RVB doorgegeven op 16/01/2024.

#### **6/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 27/01/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende lawaai afkomstig vanuit de metalen borstwering van het terras. Dit doet zich voor zowel overdag als 's nachts. Mevrouw kan hierdoor niet slapen. Medewerkers van WPZ gaan langs, maar kunnen geen lawaai vaststellen. Ook bij een tweede controle kan WPZ niets vaststellen. Ook huurster bevestigt dat ze het lawaai niet meer gehoord heeft. Geen verdere klachten ontvangen.

#### **7/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 01/02/2023

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over het welzijn van de huisdieren van de burens. Mevrouw verwijst naar al haar voorgaande mails en meldingen naar al de instanties (WPZ, politie, GAIA, burgemeester en schepens). Mevrouw schrijft dat er ondertussen 8 maanden verstreken zijn zonder oplossing voor de dieren. Mevrouw heeft de wijkagent gebeld en meegedeeld dat ze al de instanties een laatste kans geeft en dan verdere stappen zal ondernemen. Mevrouw stapt dan naar minister van



dierenwelzijn. Mevrouw schrijft dat niemand zijn verantwoordelijkheid neemt en de ene het op de andere schuift.

WPZ vindt deze klacht ongegrond om reden dat WPZ wel reeds stappen heeft ondernomen en de zaak nog steeds opvolgt.

WPZ verwijst naar klacht nr. 86 in de klachtenrapportage 2022

WPZ heeft reeds huisbezoeken uitgevoerd bij de burens na ontvangst van de klacht over de huisdieren. *Tijdens een eerste huisbezoek worden er 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.*

*Inmiddels is de inwonende dochter vertrokken en nam de grote hond mee.*

Laatste mail van de wijkagent op 31/01/2023:

*Maandag 30/01/2023 had ik als wijkinspecteur telefonisch contact met mevrouw x. Zij verklaarde dat de hond er inderdaad nog steeds zit. Tevens liet zij weten er geen last meer van te hebben. De hond wordt er niet meer opgesloten in een aparte ruimte. Zij eist dat de hond wordt weggehaald omdat dit in strijd is met de huurovereenkomst. Mijn collega x liet weten dat er momenteel geen reden is om de hond weg te halen daar er van verwaarlozing geen sprake meer is. De zaak zal verder opgevolgd worden.*

WPZ reageert op 02/02/2023 op bovenstaande mail:

*Beste,*

*Bedankt voor de feedback, maar vreemd. Gisteren kregen we immers een mail waarin mevrouw x zegt dat ze dierenwelzijn (Ministerie) gaat inschakelen, dat het dier graatmager is en dat de situatie ernstig is. Zijn jullie dan ter plaatse nog geweest om de vaststellingen te doen? Vanuit Woonpunt gaan we haar zeker ingebreke stellen. We hebben binnenkort ook overleg met de begeleidende instantie en mevrouw x haar bewindvoerder.*

Op 07/02/2023 reageert de politie met volgende mail:

*Beste,*

*Ik heb op maandag 06/02/2023 een foto genomen van de hond van de familie X. De hond zag er gezond en speels uit. Geen teken van ondervoeding. Geen reden om over te gaan tot inbeslagname van het dier.*

Op 07/02/2023 reageert WPZ op deze mail:

*Beste,*

*Hartelijk dank voor de info. Voor Woonpunt kan het sowieso niet dat ze huisdieren blijft houden, maar daar gaan wij dan verder mee aan de slag. Volgende week is onder andere daarvoor een overleg gepland.*

Op 26/06/2023 stuurt mevrouw ons een mail.

Mevrouw werd om 18u30 gevraagd door de buurvrouw om de kleine hond morgen om 08u30 even bij te houden de tijd dat de politie bij haar komt. De andere grote hond waarover het dossier gaat, zal morgen voor de eerste keer in zijn leven een lange wandeling maken tijdens het bezoek van de politie. De honden zijn nog steeds bij de buurvrouw.

Bij aangekondigde bezoeken door WPZ zijn de honden er niet. Zowel de politie als WPZ stellen bij controle vast dat er geen honden zijn. Geen verdere klachten ontvangen.

## 8/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/02/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de burens die elke morgen vanaf 6u lawaai maken. De burens werden hierover al eens aangesproken en beweren dat zij niet verantwoordelijk zijn voor het lawaai. Mevrouw is er 100% zeker van dat het wel deze burens zijn. Mevrouw heeft al vaak op de muur geklopt als het lawaai zich voordoet en hoort de buurman dan roepen tegen zijn vrouw dat ze ermee moet stoppen, maar blijft doorgaan met het lawaai. Mevrouw vraagt of hier iets kan aan gedaan worden.

WPZ verwijst naar de klacht nr. 106 in de rapportage van 2022. Zie opvolging van toen hieronder:

*Op 1/12/2022 werd er onaangekondigd langsgedaan 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.*

*WPZ heeft de burens hierover aangesproken en ze waren zeer verrast dit te horen en beweren geen lawaai te maken. WPZ vraagt aan huurster of ze zeker is of het lawaai wel afkomstig is van deze burens. Het kan ook een ander appartement zijn. Mijnheer bevestigt wel dat er wieltjes onder de stoelen staan en vraagt of het geluid hiervan afkomstig zou kunnen zijn. WPZ vraagt aan huurster in welke ruimte ze het lawaai het sterkst hoort.*

Opvolging van nieuwe klacht:

Op 4/4/2023 werd er contact opgenomen met de klager. Mevrouw bevestigt dat ze 's morgens om 6u nog steeds gewekt wordt door het lawaai van de buurvrouw. Klager hoort hoe de buurman zijn vrouw aanmaant stiller te zijn, maar deze doet gewoon verder.

Op 4/4/2023 wordt een brief verstuurd naar de burens van klager, met daarin de verwijzing naar het Reglement van Inwendige Orde. Er wordt een laatste keer vriendelijk verzocht de rust van de burens niet te verstoren. De burens hebben hierop telefonisch contact opgenomen met WPZ en ontkenden met klem dat het geluid van bij hen kwam.

Op 07/08/2023 ontvangen wij opnieuw een klacht via mail:

Huurster schrijft dat de burens nog steeds heel veel lawaai maken in de ochtend en dit gaat de hele dag door. Huurster heeft hierdoor geen rust meer. Mevrouw is al een paar keer gaan aanbellen bij de burens maar ze openen nooit de deur terwijl ze thuis zijn.

De klager gaat akkoord met een directe confrontatie met de burens in kwestie. Later laat ze ons echter weten dat het geluid sterk verminderd is, en dat een confrontatie niet meer nodig is.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## 9/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/02/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een buurman die elektriciteit aftapt van de gemeenschappelijke delen. WPZ neemt op 21/02/2023 contact op met de huurster die de klacht overmaakt. Mevrouw kon ons niet aangeven sinds wanneer de buurman dit doet. Er werd ook geen contact opgenomen met de politie. Op 27/02/2023 stuurt WPZ een brief naar de buurman en ook de begeleidende instantie van mijnheer wordt hierover geïnformeerd via mail.

*Ik contacteer je voor het volgende:*

*We hebben vastgesteld [REDACTED] blijkbaar illegaal elektriciteit afnam van de algemene delen. De aftakking werd ondertussen verwijderd, maar dit kan niet. Niet alleen is het onwettig, maar ook gevaarlijk. We hebben hem dan ook een brief (zie bijlage) gestuurd over deze feiten. Uiteraard is dit weer voer voor de burens om te klagen over [REDACTED]. Volkomen terecht, want in hun ogen betalen zij mee voor de elektriciteit van [REDACTED]. In deze tijden met hoge energieprijzen is dit nog eens extra pijnlijk.*

*Het lijkt me aangewezen om hem daar ook nog eens op te wijzen tijdens een huisbezoek. Wat denk jij? Hoe gaat het voor de rest met [REDACTED]? Dank voor jouw reactie.*

Klager meldt op 27/02/2023 per e-mail dat er mogelijks ook onregelmatigheden zijn met de meterstand van de watertellers.

WPZ -plant een huisbezoek in bij de buurman:

Buurman was aanwezig (eerder toevallig, want hij had brief niet ontvangen). Woonzorg was oké (gelet op feit dat hij niet op de hoogte was van ons bezoek). Geen sporen van aftakking water en/of elektriciteit. Volgens huurder was aftakking elektriciteit van korte duur (twee dagen) omdat ze elektriciteitslevering hadden stopgezet.

Wij hebben contact opgenomen met Fluvius om te informeren naar het elektriciteitsverbruik van mijnheer. Hij blijkt een normaal verbruik te hebben. Mijnheer heeft een budgetmeter. Fluvius bevestigt dat er sinds installatie budgetmeter regelmatig krediet wordt opgeladen. Het verbruik stemt overeen met een normaal verbruik van 1 persoon. Fluvius geeft de raad om in de toekomst onmiddellijk Fluvius te verwittigen. Dit werd zo gecommuniceerd naar de huurders toe. Ook de afrekeningen van de gemeenschappelijke teller laten niet toe om eventueel misbruik te bewijzen.

De waterkraan in de gemeenschappelijke kelderruimte werd afgesloten door WPZ.

We hebben geen klachten meer ontvangen.

## 10/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/02/2023

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder die klaagt over geen warm water, de werking van de lift en het onrechtmatig parkeren van bestelwagens.

Op 27/02/2023 stuurt WPZ volgend antwoord.

*Beste,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen.*

*Betreffende het warme water, de laatste melding dateert van 27/01/2022, toen werd er vermeld dat het ging om kalk in de kraan en werd het probleem opgelost. Nadien hebben we hier geen melding meer mogen ontvangen. Kalk in de kraan is ten laste van huurder.*

*We hebben een melding ontvangen van de lift die niet werkte op datum van 25/02, we doen hiervoor het nodige. De liftmaatschappij is reeds op de hoogte gesteld sinds zaterdag, ze zijn langsgesproken op zaterdag en wij houden u hiervan op de hoogte.*

*Fietsen brommers voor de uitgang, dit dient u te melden aan de politie, wij zijn hiervoor niet bevoegd.*

*Indien u nog vragen heeft, aarzel niet ons te contacteren.*

Op 27/02/2023 stuurt huurder antwoord dat het probleem met het warm water het probleem is van Woonpunt en niet van hem. WPZ stuurt volgende mail:

*Beste,*

*Kan u laten weten wat het probleem juist is? Indien er opnieuw een probleem is met de kraan, dient u dit zelf te herstellen. Zie bijlage uit het Ziezo Boekje.*

Huurder laat weten dat het niet enkel de kraan is maar er ook geen warm water is in de douche. WPZ maakt een werkbon aan voor nazicht. De techniker neemt contact op met huurder en er wordt een afspraak gemaakt op 02/03/2023 in de namiddag. WPZ gaat langs op 02/03/2023 maar huurder is afwezig. Er wordt een nieuwe afspraak gemaakt op 06/03/2023. WPZ gaat langs en vervangt de thermostatische douchekraan (de temperatuur van het water kon niet meer geregeld worden). De lift werd op 27/02/2023 hersteld en was bij vertrek liftmaatschappij opnieuw in dienst. Geen verdere klachten ontvangen.

## **11/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost**

Datum: 27/02/2023

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de herstelling van de elektrische verwarming. Mevrouw klaagt over de lange behandelingstermijn van de herstelling.

Op 01/03/2023 stuurt mevrouw opnieuw een mail met de melding dat ze de mail heeft overgemaakt aan de huurdersbond. WPZ mocht hiervan niets ontvangen.

Op 19/09/2022 doet mevrouw melding dat ze geen elektriciteit meer heeft in de badkamer en in de keuken. Op 19/09/2022 gaat onze technische dienst langs en stelt vast dat de weerstand van de elektrische vloerverwarming in kortsluiting is. Huurder mag de verwarming niet meer gebruiken. Op 20/09/2022 maakt WPZ een werkbon over naar externe partner voor herstelling van de elektrische vloerverwarming. In tussentijd plaatst WPZ een elektrische verwarming, zodat mevrouw toch nog de ruimte kan verwarmen. De externe partner laat aan WPZ weten dat het onderdeel dat moet vervangen worden in bestelling is.

Na ontvangst van de klacht neemt WPZ onmiddellijk contact op met de externe partner. Externe partner mocht ondertussen het wisselstuk ontvangen en op 06/03/2023 voert externe partner de herstelling uit. WPZ stuurt volgend antwoord naar mevrouw:

*Geachte,*

*Via onze externe partner de firma ██████████ hebben wij vernomen dat hij gisteren bij u is langs geweest om de problemen met de verwarmingen op te lossen.*

*Wij hopen dat deze herstellingen naar wens zijn uitgevoerd.*

Wij verwijzen naar klacht nr. 63 in deze rapportage.

## **12/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 28/02/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende geluidsoverlast veroorzaakt door zijn buurvrouw. Mijnheer schrijft dat de buurvrouw van donderdagavond tot vrijdagnacht heel luide muziek heeft laten afspelen en heel luid heeft meegezongen.

Op 13/03 ontvangt WPZ opnieuw 3 mails van de huurder betreffende zijn buurvrouw. Hij zou mevrouw betrappt hebben bij de buur op het gelijkvloers en veroorzaakten geluidsoverlast in de trappenhal. Hij beschuldigt de buurvrouw van fraude met geld. Hij zou burens hebben die dit kunnen bevestigen.

Huurder samen met begeleider op 27/03/2023 uitgenodigd op kantoor. Huurder verhaal laten doen rond buurvrouw. Afsproken dat hij ons hieromtrent geen e-mails meer stuurt. Alles moet eerst naar zijn begeleider. Hij zal dan filteren of er effectief iets moet doorgegeven worden aan WPZ. Als er nachtlawaai is of sprake van sluikestorten, mag hij wel de politie bellen.

## **13/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 01/03/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende pesterijen buurman. De wijkagent is hiervan ook de hoogte. WPZ mocht al tal van klachten ontvangen van deze huurster over deze pesterijen. De klager heeft uit eigen beweging raad ingewonnen bij een advocaat. Deze heeft haar verwezen naar burenbemiddeling georganiseerd door de stad Halle. Mevrouw stond er twijfelachtig tegenover, maar is op aanraden van WPZ, toch ingegaan op een gesprek.

Mevrouw liet achteraf weten heel tevreden te zijn over het verloop van de burenbemiddeling. Ze meldt dat zowel de buurman als zij opnieuw op een beschaafde manier met elkaar omgaan.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## **14/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 02/03/2023

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende een buur die zijn honden laat urineren in de gang om naar brievenbussen te gaan en aan de garagepoort en dit nooit opkuist. Huurder schrijft dat dit niet aangenaam is. De bewoners moeten hier namelijk doorlopen en vraagt aan WPZ hieraan iets te doen.

Na ontvangst van deze klacht neemt WPZ per e-mail contact op met huurder. E-mail op 09/03/2023:  
*Beste,*

*Wij krijgen van verschillende burens klachten, omdat je jouw hond zijn behoefte laat doen aan de ingang waar de brievenbussen zich bevinden. De burens moeten door deze geur en moeten dit zelf opkuisen. We staan toe om huisdieren in huis te hebben, mits ze niet voor overlast zorgen. Een hond dient zijn behoefte uiteraard niet te doen in de inkomhal. Is het mogelijk de inkomhal te reinigen en jouw hond zijn behoefte hier niet meer te laten doen?*

De huurder stuurt diezelfde dag nog een e-mail met de vermelding dat zijn hond zijn behoefte niet doet, maar zijn territorium afbakent, wat normaal is voor een hond en aangezien zijn hond groot is, zijn behoeften ook groot zijn.

De huurder kwam op 28/03/2023 voor de vrederechter, WPZ gaf de klacht mee aan de advocaat. De advocaat gaf volgende door: Wat betreft de uitwerpselen van de hond heeft de Vrederechter mijnheer hierop aangesproken. Hij beloofde hier tegemoet aan te komen. WPZ mocht hierover geen verdere klachten ontvangen.

#### **15/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 03/03/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar onderbuur. Mijnheer zou haar lastigvallen en bedreigen om reden dat ze te veel lawaai zou maken. Mijnheer beschuldigt mevrouw dat ze aan het verhuizen is en stoelen en tafels aan het verschuiven was. Mevrouw zegt dat ze reeds vilten doekjes onder de poten van haar stoelen heeft geplaatst, maar dit zou niet helpen. Mevrouw eist dat haar buurman stopt met de bedreigingen.

De wooncoach ging bij beide partijen op bezoek om te bemiddelen. Sindsdien geen klachten meer ontvangen.

#### **16/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 03/03/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de honden van de burens. Telkens de burens weggaan beginnen de honden te blaffen en te huilen tot de burens terug thuis zijn. Dit gebeurt zowel in de week als in het weekend en duurt soms tot 2u 's nachts. Mevrouw heeft haar burens hierover al aangesproken, maar de buurman was niet tevreden over haar opmerking en reageerde heel agressief. Het is volgens mevrouw niet de eerste keer dat haar buurman agressief reageert.

Mevrouw klaagt ook over geluidsoverlast veroorzaakt door deze burens. Ze begrijpt dat er 2 kinderen zijn in het gezin die spelen, maar in een appartement kan er niet rond gereden worden met een autootje. Mevrouw heeft haar burens hierover ook reeds aangesproken, maar reageren ook hierop agressief. De buurman gaat regelmatig 's avonds laat nog naar buiten en veroorzaakt heel veel lawaai op de ijzeren trap.

Mevrouw schrijft dat ze elke avond met een hoofdtelefoon naar TV kijkt, maar het lawaai er toch bovenuit komt. Mevrouw heeft al viermaal de politie gecontacteerd voor de geluidsoverlast en de honden, maar de situatie betert niet.

Wooncoach bracht op 05/04/2023 een huisbezoek aan huurder. Ze leeft momenteel in onvrede met de bovenburens. Dit door de kinderen die veel lawaai maken, de honden die blaffen en huilen als bovenburens

niet aanwezig zijn en onrespectvol gedrag. Huurder meegegeven dat ze gerust de politie mag bellen als de honden tot 2u 's nachts lawaai maken. Enkel politie is hiervoor bevoegd.

Op 25/05/2023 stuurt huurster ons opnieuw een mail met een klacht. Mevrouw verwijst naar het bezoek van de wooncoach. Mevrouw had gehoopt op beterschap, maar laat weten dat de situatie verergerd is. De burens zetten de afvalzakken (PMD en GFT) een week op voorhand buiten aan de inkomdeur. Deze afvalzakken lekken en het sap drupt op mevrouw haar terras.

In bijlage maakt mevrouw ons enkele foto's over van de afvalzakken. Mevrouw meldt ook hinder van 2 of 3 katten van de burens. Deze zitten constant te miauwen 's nachts aan mevrouw haar achterdeur en het ruikt er naar kattenurine. Mevrouw klaagt ook over het 3-jarig zoontje van de burens die regelmatig 's nachts wakker wordt. De ouders laten hem krijsen en met zijn bedje kloppen. Dit heeft eens 2u lang geduurd. Als mevrouw de burens hierover aanspreekt en dreigt de politie te bellen, wordt de buurman verbaal agressief. Zo zou de buurman tegen de gevel van mevrouw hebben geürineerd. Mevrouw zegt dat ze hiervan geen bewijzen heeft, maar is hier vrij zeker van.

Wooncoach nam contact op met de wijkagent betreffende deze situatie. De wijkagent bevestigt dat de er een onderzoek lopende is. Ook rond de kinderen loopt er een onderzoek. Wooncoach gaf mee om bij dergelijke situaties onmiddellijk de politie te contacteren. Eén van de twee kinderen werd ondertussen geplaatst WPZ mocht nog geen nieuwe klachten ontvangen.

## 17/ Onontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 05/03/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende diefstal post. Mevrouw klaagt ook over geluidsoverlast veroorzaakt door de bewoners. Mevrouw laat weten dat ze opnieuw klacht heeft ingediend bij de politie betreffende diefstal, schending van de privacy en de veiligheid in de wijk. Politie zou gemeld hebben aan mevrouw dat het aan WPZ is om de wijk veilig te houden. Er zou al een fiets gestolen zijn van op haar terras, diefstal van post (zelfs aangetekende brieven) en pakjes. De burens zitten te barbecueën buiten en drinken alcohol op de openbare ruimte juist onder haar terras. Veel burens doen hieraan mee en mevrouw moet heel veel grove taal aanhoren. Mevrouw durft niet meer op haar terras te zitten. Mevrouw vindt dit ongehoord en ongepast. Mevrouw voelt zich als alleenstaande vrouw met een adolescente dochter niet meer veilig in haar eigen appartement.

Ze hoorde de buurvrouw vertellen tegen een buurman dat ze nieuwe honden heeft gekocht, om reden dat haar twee honden overleden zijn. Mevrouw vraagt of dit toegestaan is. Mevrouw verwijst naar het reglement van inwendige orde waarin staat dat er geen honden zijn toegelaten.

Mevrouw deelt ons geen gegevens mee van wie de overlast veroorzaakt. Hierdoor kan WPZ dit niet verder behandelen..

WPZ verstuurd op 06/03/2023 volgende e-mail:

*Beste,*

*Betreffende de klacht over je brievenbus, WPZ is hier niet voor bevoegd om op te treden. Gelieve zich te wenden tot de politie. Ik zet mijn collega's van de klantendienst in kopie, zij zullen u contacteren omtrent de bovenbuur. Huisdieren zijn niet verboden, enkel als deze voor overlast zorgen, kan hiervoor een dossier opgemaakt worden.*



Wooncoach probeert sinds geruime tijd een huisbezoek bij mevrouw in te plannen. Mevrouw laat dit echter niet toe. Wegens de weigering tot medewerking van mevrouw is deze klacht onontvankelijk.

#### **18/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 06/03/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de bovenbuurvrouw die veel geluidshinder veroorzaakt. Mevrouw hoort steeds geroep en lawaai afkomstig van het verschuiven van meubelen. De situatie wordt steeds erger en mevrouw wil dit toch melden. Het is echt niet meer aan te horen en het begint heel storend te worden.

Er werd telefonisch contact opgenomen met de klaagster. Zij doet haar verhaal. De buurvrouw werd aangesproken over haar gedrag.

Er werden geen verdere klachten ontvangen in 2023.

Op 4/01/2024 neemt mevrouw telefonisch contact op met WPZ om een huisbezoek aan te vragen i.v.m. overlast burens. Op 22/01/2024 ging een medewerkster van WPZ langs. Mevrouw klaagt over rommel in gemeenschappelijke berging, het laten verstopten van de wc-afvoer en over geluidsoverlast. Er wordt een bezoek ingepland bij de buurvrouw in kwestie.

#### **19/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 07/03/2023

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht over vuilniszakken gestapeld in het tellerlokaal. Ook wordt er geplast en is het licht defect.

WPZ voert controle uit en stelt vuilniszakken vast. De huurders worden hierover aangeschreven en verzocht geen afvalzakken meer te stapelen in het tellerlokaal. Er wordt gevraagd correct om te gaan met hun afval en de afvalzakken op een correcte wijze en tijdig aan te bieden aan de ophaaldiensten. Het licht in het tellerlokaal wordt vervangen. Geen verdere klachten ontvangen

#### **20/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 09/03/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders via de politie die klagen over hun burens die veel geluidsoverlast veroorzaken. Ook klagen de burens over de kleine hondjes, waaronder 1 puppy, die uren op het terras zitten te blaffen en janken en krabben aan de terrasdeur. Dit zou regelmatig het geval zijn. De onderburens verklaren ook dat de burens soms afval in de gemeenschappelijke tuin of op de terrassen gooien en dit nooit opruimen. Tijdens de interventie stelt de politie een bananenschil en een stuk plastic vast in de tuin. De burens zouden ook regelmatig geluidsoverlast ondervinden komend vanuit het appartement van deze burens. Het gaat meer bepaald over het voortdurend door het appartement lopen met hakken en het afspelen van luide muziek, dit allemaal na 22u 's avonds. Eén van de onderburens kon hierdoor recent drie nachten niet slapen. Wanneer de politie langs gaat bij de buur en haar met deze klachten confronteert, ontkent zij dit allemaal. Mevrouw gaf de indruk dat de tussenkomst van de politie haar weinig kon schelen en zij haar gedrag niet zal veranderen. Wanneer de politie op het punt stond te vertrekken, deelde de onderbuur nog mee dat er in de inkomhal van het appartement al geruime tijd een



salontafel staat. Deze zou ook van de buurvrouw zijn. Op de tafel ligt een briefje dat niemand de tafel mag aanraken en dat deze binnenkort wordt opgehaald door een verhuisdienst. De wijkagent werd van deze klachten eveneens in kennis gesteld. Zij hopen op die manier de rust van de omwonenden en de orde in het appartementsgebouw te kunnen herstellen.

Huurster werd ondertussen uit het huis gezet waardoor ook de overlast is gestopt.

## 21/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/03/2023

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via andere kanalen een klacht van een vertrokken huurder die klaagt over de terugbetaling van zijn huurwaarborg en dat hij zijn afrekening nog niet mocht ontvangen. Mijnheer zegt dat hij ons hierover op 30/01 en 24/02/2023 een mail stuurde zonder gunstig gevolg.

De afrekening woongelegenhed werd opgemaakt op 08/03/2023 en verstuurd via post naar mijnheer naar het adres genoteerd op de plaatsbeschrijving uittreding. In deze afrekening vragen wij een rekeningnummer waarop wij de waarborg kunnen terugstorten. WPZ mocht deze nog niet ontvangen.

Mijnheer heeft ons op 30/01/2023 en 24/02/2023 een mail verstuurd en kreeg ook telkens een antwoord op zijn mails. Dat hij geen antwoord kreeg is dan ook niet correct. Het is wel zo dat er wat onduidelijkheid was over de schilderwerken. Op de werkbond herstellingen plaatsbeschrijving stond genoteerd dat de schilderwerken ten laste zijn van de uittredende huurder. Om die reden werd gewacht op de factuur van de externe partner. Maar bij nazicht van de PB in- en uittreding werd vastgesteld dat de schilderwerken niet ten laste konden worden gelegd. Er worden dus geen kosten schilderwerken aangerekend.

Op 22/03/2023 om 09u44 stuurt klager ons een mail waarin hij bevestigt de afrekening te hebben ontvangen en waarin hij zijn rekeningnummer doorgeeft. WPZ doet onmiddellijk het nodige voor de terugbetaling.

*Op 22/03/2023 stuurt WPZ volgend antwoord:*

*Geachte mijnheer ██████████;*

*Wij mochten uw onderstaande mail goed ontvangen en graag lichten wij u het volgende toe:*

*De afrekening woongelegenhed werd opgemaakt op 08/03/2023 en verstuurd via post naar mijnheer ██████████. In deze afrekening vragen wij een rekeningnummer waarop wij het tegoed van de waarborg kunnen terugstorten. Mijnheer ██████████ heeft ons vandaag om 09u44 een mail verstuurd met de bevestiging dat hij de afrekening deze morgen mocht ontvangen en waarin hij zijn rekeningnummer meedeelt. De aanvraag tot terugbetaling waarborg werd dan ook onmiddellijk doorgegeven aan onze boekhouding. Mijnheer ██████████ werd hierover ook geïnformeerd vandaag.*

*Mijnheer ██████████ heeft ons op 30/01/2023 en 24/02/2023 inderdaad een mail verstuurd en kreeg ook telkens een antwoord op zijn mails. Het is wel zo dat er wat onduidelijkheid was over de schilderwerken. Op de werkbond herstellingen plaatsbeschrijving staat genoteerd dat de schilderwerken ten laste zijn van de uittredende huurder. Om die reden werd gewacht op de factuur van de schilder. Maar bij nazicht van de PB in- en uittreding op het moment van de administratieve afhandeling van de afrekening, werd vastgesteld dat de schilderwerken niet ten laste konden worden gelegd. Er worden dus geen kosten schilderwerken aangerekend.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst.*

Het tegoed van de afrekening wordt gestort op de rekening van mijnheer en WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## 22/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 24/03/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende geurhinder afkomstig van de buur. Ook plaatst de buur rommel in de gang. Mevrouw stuurt ons hiervan een foto. Het gaat om een kast vol met lege flesjes. Mevrouw vraagt dat WPZ de buur hierover eens aanspreekt. Ook zou er wiet gerookt worden.

WPZ verwijst naar klacht nr. 65 in deze rapportage. Gaat over dezelfde huurder, maar klacht komt van een andere bewoonster.

Mevrouw klaagt in meerdere mails en telefoongesprekken over de overlast die haar buurman en zijn honden bezorgt. Het gaat over plaatsen van rommel in de gemeenschappelijke gang en in de ondergrondse parkeergarage, over geluidsoverlast van de burens zelf en van de honden. De honden veroorzaken ook geuroverlast omdat ze uitgelaten worden op het terras. Ze stuurt ons regelmatig foto's van de feiten.

De huurder kreeg meerdere brieven van WPZ. Wij zijn meerdere keren ter plekke geweest om hem te wijzen op deze toestand en met hem in dialoog te gaan. Meneer belooft telkens beterschap. Zijn goede wil is echter steeds van korte duur. Voor hem volstaat het dat de uitwerpselen opgeruimd worden. Hij lijkt ook niet te willen verstaan dat zijn terras geen hondentoilet is. De urine blijft staan op het terras en zorgt – voor bij warm weer – voor een onnoemelijke stank.

In dit dossier zijn er nog andere feiten (niet-aangegeven bijwoning, huurachterstal, ...). Er werd ondertussen een gerechtelijke procedure opgestart aangezien onze bemiddeling niet werkt in dit dossier. Er zijn nog steeds klachten.

## 23/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/03/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw. Mevrouw klaagt over haar bovenbuur die voor heel wat overlast zorgt. Het gaat om een huurder die daar sinds kort komen wonen is. Mijnheer zou niet anders doen dan voorwerpen verhuizen, maakt enorm veel lawaai, rookt en laat zijn sigarettenpeuken rondslingeren. Mijnheer verhuist van alles met de lift zoals onder andere een fiets. Hierdoor is de lift al meerdere malen geblokkeerd geweest. Mevrouw vraagt of WPZ kan ingrijpen.

WPZ neemt contact op met de begeleidingsdienst van de nieuwe bewoners. Zij geven aan dat meneer een fiets heeft, die hij wel in de lift steekt. WPZ verwijst naar de fietsenstalling in de ondergrondse parking. Het gezin woont ondertussen al een jaar in het appartement. Op 01/06/2023 ging een huisbezoek door bij het gezin. Het appartement lag er netjes bij. Meneer rookt, maar zijn asbak is afgesloten. De fiets waar sprake van is, wordt al 6 maand niet meer gebruikt en staat in de kelder. Meneer had een fietsongeluk, waardoor hij niet terug op de fiets durft. Hij gaat al 6 maanden te voet. Meneer geeft aan dat hun kindje geopereerd werd en hierdoor veel geweend heeft, ook 's nachts. Verder geven ze aan dat de buurvrouw (klaagster) heel vaak voor de deur staat met cadeaus, die ze niet willen aannemen. Het koppel vraagt ons aan mevrouw door te geven niet meer bij hun langs te komen. Enkele weken later plant WPZ een huisbezoek bij klaagster samen met BAZ. Klaagster geeft onmiddellijk aan dat ze weer heel goede vrienden is met de bovenburen. Nu zijn het echter andere burens die voor hinder zorgen. Klaagster geeft aan dat het goed doet om over de situatie te kunnen praten. BAZ zal 2x per maand bij mevrouw langsgaan. WPZ mocht geen nieuwe klachten meer ontvangen.

## 24/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/03/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende burenhinder. De burens maken heel veel lawaai. Dit gaat om het dichtsmijten van deuren om 9u 's morgens. En nachtlawaai waardoor mevrouw haar slaap wordt verstoord.

Wooncoach kreeg moeder van huurder aan de lijn. Meegegeven dat 9u een uur is waarop al veel mensen wakker zijn en zelf al aan het werk zijn. Voor het nachtlawaai mogen ze steeds de politie opbellen. Wooncoach nam op 06/04/2023 telefonisch contact op met de begeleidende dienst van huurster. Zij geven aan dat de huurders willen verhuizen en liefst zo snel mogelijk. Ze halen veel argumenten en klachten aan, al hopen hiermee sneller te mogen verhuizen. Door de begeleidende dienst werd aan moeder en huurders de boodschap gegeven dat dit geen voorrang geeft voor een mutatie. Geen verdere klachten ontvangen.

## 25/ Ontvankelijk-gegrond/ deels opgelost

Datum: 28/03/2023

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht over de liftproblemen. Deze klacht wordt overgemaakt aan WPZ via andere kanalen. Mijnheer werd gecontacteerd door de bewoners betreffende de aanhoudende problemen met de lift in het gebouw. De bewoners hebben geen vertrouwen meer in de lift en gebruikt de lift enkel om hun boodschappen via de lift te verplaatsen, terwijl de bewoners zelf de trappen gebruiken om naar boven en naar beneden te gaan.

*Geachte,*

*Wij mochten onderstaande klacht goed ontvangen en graag lichten wij u het volgende toe:*

*Woonpunt Zennevallei (WPZ) heeft 26 liften in beheer. Daarvan zijn er drie van het type buitenlift, zoals we ook twee liften hebben in [REDACTED].*

*Met deze buitenliften ondervindt WPZ heel wat technische problemen. De 2 liften in de [REDACTED] zijn platformliften zonder liftput. We hebben ons voor die liften laten inspireren door woonwielzinsprojecten bij collega-verhuurders. Deze liften worden vaak geplaatst bij woonprojecten voor bewoners met een mobiele beperking. In [REDACTED] zijn er echter ook veel huurders zonder mobiele beperking die ook gebruik maken van de lift. Na installatie is gebleken dat dit type lift minder geschikt zijn voor intensief gebruik. Bij het huidige intensieve gebruik, zijn ze zeer storingsgevoelig. Bovendien zijn ze gevoelig voor koude temperaturen wat een grote invloed heeft op de werking van deze liften.*

*Tot voor kort waren deze in beheer bij verschillende liftfirma's, met wisselend succes. Met de toenmalige liftfirma is het niet gelukt om tot een oplossing te komen die genoegdoening gaf aan WPZ en haar huurders.*

*Om de dienstverlening te optimaliseren werd het onderhoud van al deze liften opnieuw aanbesteed. Deze procedure was eind 2022 rond. Sinds 1/10/2022 staat liftfirma [REDACTED] in voor het onderhoud en technische interventies.*

*Indien er een probleem is met één van deze liften wordt dit zo snel mogelijk verholpen door [REDACTED].*

*Reeds meermaals is de liftmaatschappij langs geweest om deze liften te herstellen en op korte tijd terug in dienst te stellen. Het nadeel is dat de liften kort erna vaak terug uitvallen*

WPZ is zich bewust over het ongemak dat dit veroorzaakt voor de bewoners. Ondertussen zijn we in samenwerking met de liftfirma [REDACTED] op zoek naar een definitieve oplossing. Het lukt niet om de technische zwaktes van de liften te herstellen. Op 23/02/2023 was er een overleg met [REDACTED] en Woonpunt Zennevallei om de samenwerking en ook de problemen met de liften in [REDACTED] te bespreken.

Naar aanleiding daarvan heeft een studiebureau onderzocht welke aanpassingen nodig zijn aan de lift om de bedrijfszekerheid van de lift te garanderen. Waarschijnlijk zal er een volledige nieuwe installatie moeten geplaatst worden. Hierbij houden we er rekening mee dat de liften door iedereen gebruikt kunnen worden. Die studieopdracht is bijna afgerond door onze liftpartner. We verwachten kortelings het verslag en de prijsofferte. Op basis daarvan kunnen we dan binnen de wettelijke procedures het nodige doen in functie van de vervanging. Vanzelfsprekend zullen we onze huurders hierover informeren.

Hieronder vindt u een overzicht van de meldingen sinds 1/10/2022 en de bijhorende interventies door [REDACTED]

- 1) 09/11/2023 onderhoud - Lift in dienst bij vertrek: ja
- 2) 31/12/2022 om 11u20 melding ligt buiten dienst - 31/01/2022 om 17u14 bij aankomst was de lift normaal in gebruik. Lift in dienst bij vertrek: ja
- 3) 04/01/2023 onderhoud - Lift in dienst bij vertrek: ja
- 4) 23/01/2023 14u14 melding: de deur gaat niet meer dicht op het gelijkvloers - 23/01/2023 om 16u15: oorzaak van buitenaf, te lage buitentemperatuur - Lift in dienst bij vertrek: ja
- 5) 14/02/2023 11u28 melding: de deur van de lift blijft openstaan - 14/02/2023 15u51: deur was geblokkeerd - Lift in dienst bij vertrek: ja

Ondertussen was op 23/2 al beslist om de liften indien nodig te vervangen en wordt daarvoor het nodige gedaan door het studiebureau en de liftfirma. WPZ verwacht kortelings het verslag en de prijsofferte te ontvangen.

- 6) 08/03/2023 18u17 melding deuren gaan niet open in de garage - 09/03/2023 17u24 deurpomp. Lift in dienst bij vertrek: ja. WPZ heeft reeds prijsofferte voor akkoord overgemaakt aan De Lift voor het vervangen de elektrische deurpompen
- 7) 10/03/2023 11u57. Vervangen van 2 elektrische deurpompen. Lift in dienst bij vertrek: ja
- 8) 16/03/2023 10u59 melding opgesloten gebruiker. 16/03/2023 gaat techniker onmiddellijk langs. Probleem voor onderbroken panne niet gevonden. Er komt een andere techniker langs. Lift in dienst bij vertrek: neen  
16/03/2023 15u23: technisch probleem onderdeel schacht. Lift in dienst bij vertrek: ja
- 9) 29/03/2023 17u36 onderhoud lift. Lift in dienst bij vertrek: ja

In afwachting van een definitieve oplossing stelt WPZ alles in het werk om de lift operationeel te houden. Elke melding/panne wordt doorgegeven en tijdelijk opgelost zodat bewoners die afhankelijk zijn van de lift, de lift kunnen gebruiken. We zijn ons bewust van het ongemak voor onze huurders en dat het alternatief zonder lift een minder goede oplossing is. Onze huurders in een aangepast appartement op de eerste verdieping kunnen hun appartement ook zonder trappen bereiken via de passerelle achteraan het gebouw. Onze minder mobiele huurders kunnen daar ook gebruik van maken, zonder trappen te hoeven doen.

Als we zicht hebben in de timing voor het vervangen van de liften, zullen we onze huurders daarover informeren.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Wij wensen u hiervan goede ontvangst.

## 26/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 30/03/2023

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster betreffende de honden van de burens die heel wat geluidsoverlast veroorzaken. Mevrouw schrijft dat bij afwezigheid van de burens, de honden de hele dag niets anders doen dan blaffen en janken. Sinds kort hebben ze een nieuwe hond aangeschaft die nog het meeste overlast veroorzaakt. Mevrouw heeft haar burens hierover al een paar keer aangesproken. De buurvrouw laat dan weten dat het aan de kleine puppy ligt, dat die de situatie nog moet gewoon worden. Ondertussen wordt er niets gedaan aan deze situatie.

N.a.v. overleg klachten, kwam boodschap dat:

- Dat er binnen het gezin een alcohol- en drugprobleem zou zijn. WPZ neemt contact op met OCMW om te vragen dat deze problemen gekend zijn. Ook navragen wijkagent of er meldingen zijn.
- Er is hoge huurachterstal. Hiervoor worden ze opgevolgd door het OCMW. Er is een maandelijkse afbetaling.
- Het gezin heeft een hond. Constant geblaf en gejank als ze niet thuis zijn. Ook hier navragen wijkagent of er meldingen zijn en navragen of situatie hond kan opgevolgd worden.
- Zie ook mail van 08/05/2023 van buurvrouw die klacht heeft ingediend bij politie wegens overlast burens dat weekend.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 42 in deze rapportage.

De klachten zijn niet onbekend voor de klantendienst. Reeds op 16/02/2023 werd een huisbezoek georganiseerd bij de huurders. Hierbij werden de huurders ook aangesproken op de overlast door de honden. Er volgen nog huisbezoeken op 25/5/2023, 4/10/2023 en 13/10/2023. De situatie wordt kort opgevolgd, er is ook nauw contact met de buurvrouw. Deze liet ondertussen weten dat het de laatste tijd rustig is in de woning. In dit dossier blijft concrete hulp vanuit de wijkagent, die bevoegd is voor overlast wel achterwege.

Er loopt ook nog een juridische procedure tegen het koppel wegens huurachterstal, waarbij ook de overlast niet onbenoemd blijft.

## 27/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 4/04/2023

Type klacht: Vocht

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende vocht en schimmel in de keuken. Mijnheer meldt dat hij en zijn zoon astma hebben en niemand wil iets doen aan het probleem. Op het moment dat mijnheer de mail verstuurt, is er iemand van WPZ aanwezig en mijnheer zegt dat deze persoon weigert er iets aan te doen.

Mijnheer deed die dag telefonisch melding van vochtprobleem in de keuken en was zeer onbeleefd tegen de medewerker van WPZ die hij aan de lijn had. WPZ maakt onmiddellijk werkbbon op, stuurt techniker en verantwoordelijke van de dienst patrimonium gaan langs en stellen vast dat er geen vocht- of schimmelproblemen zijn. Er wordt wel een probleem met de voordeur vastgesteld. Hiervoor geeft WPZ onmiddellijk een werkbbon door aan externe partner.

Op 04/04/2023 stuurt WPZ volgende mail naar huurder:

*Geachte,*

*Wij hebben uw onderstaande melding goed ontvangen en geregistreerd als klacht.*

*Graag lichten wij u toe dat de verantwoordelijke en een techniker van onze dienst patrimonium bij u zijn langs geweest en geen vocht hebben vastgesteld en/of opgemeten.*

*Voor het probleem met uw voordeur, geven wij de opdracht aan onze externe partner de firma [REDACTED], die hiervoor langskomen.*

WPZ ontvangt de bevestiging van externe partner dat er een afspraak is gemaakt met huurder op 05/04/2023 om 14u30. Het probleem met de voordeur wordt opgelost. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## **28/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 11/04/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de netheid van de ondergrondse parking. Mijnheer schrijft dat er hondenuitwerpselen liggen op een parkeerplaats, de ondergrondse parking wordt gebruikt als speelruimte en er liggen heel wat sigarettenpeuken. Mijnheer vraagt respect voor de netheid van de ondergrondse parking.

WPZ gaat langs op 13/04/2023. Mijnheer weet niet wie hiervoor verantwoordelijk is. Om die reden kan WPZ de persoon die hiervoor verantwoordelijk is niet aanspreken. Mijnheer houdt ons verder op de hoogte.

Op 06/05/2023 ontvangt WPZ opnieuw een klacht over hondenuitwerpselen in ondergrondse parking. WPZ plaatst affiches in de ondergrondse parking met melding 'verboden sigarettenpeuken op de grond te gooien' en 'verboden de hond uit te laten in de ondergrondse parking'.

WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

Op 12/04/2023 laat mijnheer weten wie verantwoordelijk is voor de hondenuitwerpselen. WPZ ging op 10/05/2023 op huisbezoek bij betrokkene. Huurder gaf aan dat de hond losliep in de garage, tijdens het wassen van de auto. Huurder had niet gezien dat de hond ondertussen zijn behoefte had gedaan. Huurder werd enkele dagen later door klager aangesproken. Huurder ruimde dit direct op. Geen verdere klachten ontvangen.

## **29/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 1/04/2023

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende niet naleving afspraak externe partner van WPZ. Er werd een afspraak vastgelegd door externe partner voor opmaak EPC op 06/04/2023. Omdat dit voor mevrouw niet paste werd er een nieuwe afspraak overeengekomen op zaterdag 08/04/2023. Mevrouw heeft zitten wachten van 11u tot 13u, maar externe partner is niet komen opdagen. Mevrouw vindt het spijtig dat hij haar niets heeft laten weten. Mevrouw schrijft in haar klacht dat ze haar tijd niet wil verspillen aan deze persoon. Mevrouw schrijft ook dat aangezien WPZ niet kan samenwerken met professionele mensen maar met amateurs zij een klacht indient en vraagt dit op te nemen met de directie.

Op 11/04/2023 stuurt WPZ volgend antwoord naar mevrouw:

*Beste,*

*Onderstaande mail hebben wij in goede orde mogen ontvangen. Wij betreuren ten zeerste dat u niet tevreden bent over Mr. [REDACTED]. Echter willen wij u ook laten weten dat onderstaande mail door zowel Mr. [REDACTED], als door ons (Woonpunt Zennevallei) als zeer grof en onrespectvol werd ervaren. dergelijk taalgebruik ten aanzien van Woonpunt Zennevallei en haar partners/onderaannemers kunnen wij dan ook niet tolereren.*

*Zoals gevraagd zal onderstaande e-mail eerstdaags met de directie worden opgenomen. Aangezien Mr. [REDACTED] EPC-attesten opmaakt van het volledige patrimonium van Woonpunt Zennevallei (+ 2000 woningen) en de klachten over hem op één hand kunnen geteld worden, zal de directie eerder verbaasd zijn over de onrespectvolle toon waarmee onderstaande mail werd geschreven dan over de eigenlijke inhoud van uw mail.*

*Ook met Mr. [REDACTED] werd onderstaande mail besproken. Het klopt dat hij zaterdag de afspraak is vergeten. Echter wist hij mij ook te vertellen dat u dan weer op uw beurt niet aanwezig was op de twee afspraken die daaraan voorafgingen.*

*Tot slot wil ik u via deze weg laten weten dat Mr. [REDACTED] zal langskomen op woensdag 19/04/23. Kan u per kerende laten weten of dit al dan niet past voor u? Zo ja, dan mag u ook een uur laten weten (tussen 8u30 en 15u30) waarop u het liefst heeft dat hij langskomt. Ik zal persoonlijk die dag ook met Mr. [REDACTED] meekomen.*

*Bovenstaande afspraak, zal morgen ook nog eens schriftelijk in uw brievenbus terug te vinden zijn.*

*Alvast bedankt om per kerende iets te laten weten.*

Op 12/04/2023 reageert mevrouw met een mail waarin zij laat weten met stomheid te zijn geslagen over hoe onrespectvol zij in de correspondentie wordt aangesproken. En mevrouw vindt het ook niet kunnen dat zij de schuld krijgt i.p.v. excuses aangeboden te krijgen omdat onze partner vergeet op te dagen of zich nooit kan schikken naar het uur dat ze voorstelt. In haar mail bevestigt mevrouw dat het voor haar past op woensdag 19/04/2023 om 15u30. Externe partner maakt het EPC verslag op.

### **30/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 12/04/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt mondeling een klacht van een huurder betreffende beschadiging gras in voortuin door buur. De buur is met de wagen in de voortuin gereden en heeft sporen achtergelaten met de wielen van de wagen. De huurder bezorgt ons een foto van het beschadigd grasperk. WPZ raadt huurder aan contact op te nemen met de politie. Huurder neemt dit verder op met de politie. Geen verdere klachten ontvangen.



### **31/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 13/04/2023

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder van een appartementencomplex betreffende vandalisme. Mijnheer ging vanuit de garage naar de inkomhal om naar de brievenbussen te gaan. De brievenbus van één van de burens is ingeslagen. De klink van de sasdeur heeft men er proberen uittrekken, tussendeur naar garage beschadigd. Toen mijnheer deze opende kreeg hij een stang van deze deur op zijn hoofd.

Een techniker van de dienst patrimonium gaat langs en stelt dit vast. WPZ geeft de opdracht aan externe partner om de brievenbus en deuren te herstellen. Externe partner voert de nodige herstellingen uit. Geen verdere klachten ontvangen.

### **32/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 14/04/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende geuroverlast. De buur heeft een kookpot laten staan op het fornuis en de geur van verbrand eten en de rook kwam tot in zijn appartement binnen. Huurder dacht eerst dat de verbrandingsgeur van bij hem afkomstig was en heeft zijn kookfornuis hertrokken en alles zitten controleren. Klager geeft aan dat dit niet normaal is, dat de geur zo hard binnengekomen is. Hij vraagt een nazicht van de ventilatie.

WPZ contacteert buur waar de kookpot op het fornuis bleef staan. Huurder was tijdens het koken in slaap gevallen. Het eten was helemaal verbrand, maar er was geen schade aan de keuken of het appartement. WPZ be vraagt naar de rookmelder, maar deze was blijkbaar niet afgegaan. Huurder moet dringend de batterij vervangen en zorgen dat de rookmelder weer werkt.

Op 26/04/2023 voert WPZ een controle uit van de ventilatiebuizen maar stelt geen problemen vast. vermoeden dat geur via het raam is binnengekomen. Indien opnieuw geuroverlast contact opnemen met WPZ. Geen verdere meldingen ontvangen.

### **33/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 16/04/2023

Type Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende pesterijen door onbekenden.

Huurders hebben een dreigbrief ontvangen en krijgen doodsb bedreigingen. Mijnheer dreigt er op zijn beurt mee het heft in eigen handen te nemen en dat dit niet zonder risico's zal zijn. Ook ten aanzien van WPZ dreigt hij langs te komen op kantoor zonder afspraak en dit ook niet leuk zal zijn.

Wooncoach verwees door naar de politie/wijkagent.



### **34/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 18/04/2023

Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende sluikstort in de ondergrondse parking. Huurster stuurt ons foto's door van dit afval. Deze afval veroorzaakt ook geurhinder.

WPZ voert controle uit en stelt dit vast.

Huurders worden aangeschreven. Geen verdere klachten ontvangen.

### **35/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 18/04/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende rommel die gedumpt wordt onder de open ruimte van de trappen.

WPZ geeft opdracht aan externe partner om de openingen onder de trappen dicht te metsen.

Deze opdracht werd vorig jaar ook doorgegeven aan externe partner betreffende gelijkaardige klachten.

WPZ stelt vast dat dit een positief effect heeft.

WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

### **36/ Ontvankelijk-ongegrond/opgelost**

Datum: 18/04/2022

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht met bijlage een foto betreffende een olievlek en rommel op de parkeerplaats van een ondergrondse parking. Deze parkeerplaats wordt gehuurd door een bewoner. Ondanks talloze verzoeken vanuit de VME aan de bewoner, blijft de situatie dezelfde en weigert de bewoner zich aan de regels te houden. De VME vraagt aan WPZ om de bewoner ingebreke te stellen om de parkeerplaats volledig leeg te maken en te reinigen. Indien de bewoner geen gevolg geeft, zullen zij een firma aanstellen om alles te laten verwijderen en opkuisen en de kosten doorrekenen naar de bewoner.

WPZ nam contact op met huurder, hij gaat de parkeerplaats opruimen. Er stonden zaken die voor het containerpark zijn. Huurder ruimt alles op en brengt alles naar containerpark. WPZ mocht geen nieuwe klachten ontvangen.

### **37/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 26/04/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende bier en glas in de inkomhal. WPZ verwijdert het glas en kuist alles onmiddellijk op. Geen nieuwe klachten ontvangen.

### 38/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/04/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende een gezin dat met regelmaat geconfronteerd wordt met conflicten binnen het gezin dat woont op de 2<sup>de</sup> verdieping. Hun voordeur is reeds stuk geslagen. Iedereen heeft toegang tot het appartement. Meermaals horen ze ruzies, lawaai, geklop en geroep afkomstig bij deze bewoners.

In het kader van de klachten werd er een huisbezoek georganiseerd. De begeleider van het CAW was bij dit huisbezoek aanwezig. Blijkbaar zou de ex-partner nog geregeld langskomen, dewelke geregeld resulteert in ruzie. Tijdens het huisbezoek werd er afgesproken dat de ex-partner niet meer mag langskomen op het appartement.

De huurster ontving enkele dagen voor de afspraak een aanbod voor een sociale woning bij WPZ. Mevrouw is ondertussen verhuisd en we ontvingen geen klachten meer. Mevrouw is nog steeds in begeleiding bij het CAW.

### 39/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 02/05/2023

Type klacht: Herstellingen/groenonderhoud

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende het groenonderhoud. Mijnheer is niet tevreden over hoe het gras is afgereden. Dit is volgens mijnheer gebeurd op een 'schandalige, lompe manier'. De helft van het gras zou niet afgereden zijn en het gemaaid gras hebben zij zelf moeten bijeen harken en in een zak steken. Mijnheer wil het gras nu zelf afrijden en dreigt ermee niet meer te betalen voor het groenonderhoud. Mijnheer vraagt of hij foto's dient over te maken.

WPZ vraagt om de foto's over te maken.

Op 08/05/2023 reageert WPZ met onderstaande mail:

*Beste,*

*Via deze weg wil ik u laten weten dat wij uw onderstaande mail goed hebben mogen ontvangen.*

*Tot op heden hebben wij van u nog geen foto's mogen ontvangen. Echter zijn we ons wel bewust van de situatie en van het feit dat dit niet zo prettig is.*

*Verder wil ik u wel meegeven dat onze mensen er alles aan doen om de desbetreffende percelen zo netjes mogelijk te onderhouden en achter te laten.*

*Gemaaid gras meenemen doen we nergens en hebben we ook nog nooit gedaan. Het enige dat we hier kunnen voorstellen is dat we de periode tussen twee maaibeurten iets proberen inkorten. Echter hebben we de weergoden de afgelopen weken niet aan onze zijde gehad. De warme temperaturen en de vele regen zorgen ervoor dat het gras enorm groeit. Wanneer het gras dan weer nat staat of wanneer het regent, kan er ook niet zo'n mooi maaieresultaat behaald worden. Momenteel is het dagelijks wikken en wegen of we al dan niet gras gaan afrijden.*

*Net zoals u, hopen ook wij op beter weer om zo een mooier en beter resultaat te kunnen bekomen.*

*Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

WPZ mocht geen reactie en geen nieuwe klachten meer ontvangen.

#### 40/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/05/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. De buurvrouw poetst nooit de trappen en houdt zich daarmee niet aan de afspraak om elke 14 dagen beurtelings de trappen te poetsen. Ook klaagt mevrouw over sluikstort dat haar buurvrouw in het tellerlokaal zou plaatsen en de camera die zij heeft geplaatst aan haar inkomdeur. Mevrouw heeft haar buurvrouw hierover reeds aangesproken, maar negeert haar volledig. De partner van de buurvrouw zou ook onwettig bijwonen.

Huisbezoek op 15/05/2023

Appartement is netjes onderhouden. Wel een onaangename geur in heel het appartement. Appartement wordt zeer weinig verlucht, er zijn 4 à 5 katten aanwezig dewelke nooit buiten gaan, was stond te drogen in de living ... . Geprobeerd om het nut van verluchten uit te leggen. Camera is enkel op de voordeur gericht. Wat ook wettelijk toegestaan is.

Mevrouw heeft longproblemen waardoor het voor haar moeilijk is om trappen te doen. Haar partner zou deze taak wel op zich kunnen nemen. Geen verdere klachten ontvangen.

#### 41/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 05/05/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders via hun begeleider. De begeleider werd door de huurders aangesproken betreffende overlast veroorzaakt door andere bewoners. Ook de wijkagent werd hierover reeds op de hoogte gebracht, echter zonder gevolg. Zo staan er steeds brommers, met lekkende motor, rechts van de ingang van het appartementsgebouw. Sigarettenpeuken worden overal achtergelaten. Honden doen hun behoeften en de baasjes ruimen dit niet op. Ook zouden de huurders regelmatig geconfronteerd worden met conflicten binnen andere gezinnen. Deze klacht werd ook overgemaakt aan de wijkagent.

Het gezin waarover de klacht gaat, is gekend bij WPZ. Op 12/06/2023 ging er een huisbezoek door bij het gezin waar de klachten over gaan. Er werden verschillende brommers verwijderd. Er werd ook gevraagd niet te sleutelen aan de brommers voor de voordeur. De andere klachten werden ook besproken. Aan de melder werd doorgegeven dat er een huisbezoek doorging. Geen verdere klachten ontvangen.

#### 42/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 08/05/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een privébewoonster betreffende de burens (huurders van WPZ) die voor heel wat overlast zorgen. Mevrouw meldt dat ze op donderdag 04/05/2023 de politie heeft moeten bellen wegens hevige ruzie tussen het koppel. Het was mooi weer en voor de burens was het feest. Heel luide muziek met veel drank. Omstreeks 20u30 waren ze dronken en zijn hevige ruzie beginnen maken. De kinderen van de burens waren heel luid aan het wenen, toen hun ouders begonnen te vechten. Nadien heeft de man zijn vrouw aan de deur gezet en buitengesloten. Daarop was de buurvrouw heel hard op de deur aan het kloppen. Ondertussen heeft een andere buurvrouw de 2 kinderen bij haar binnen genomen. Mevrouw heeft de politie gebeld die zijn langsgelkomen.

Deze klacht wordt opgenomen met de politie en deze bevestigen dat er op 04/05/2023 een interventie is geweest bij deze huurders. De politie trof enkel mijnheer aan die dronken was en zijn vrouw heeft buitengezet. Toen de politie ter plaatse kwam was mevrouw vertrokken. De politie bevestigt dat er in het verleden reeds klachten tegen het koppel werden ingediend, maar de laatste is wel geleden van november 2021. Deze klacht had toen ook te maken met dronkenschap en overlast.

WPZ plant een huisbezoek in op 17/05/2023.

Het koppel en hun dochtertje van 2 jaar waren thuis aanwezig. Op het eerste zicht is de woonzorg ok maar ook niet super. Er waren 2 honden aanwezig (een oudere hond en een puppy). Er werd geen geblaf gehoord bij aankomst, ook niet tijdens het bezoek en bij vertrek. De huurders beweren met al de buren goed overeen te komen.

Er volgen nog diverse huisbezoeken alsook een juridische procedure. De situatie wordt verder opgevolgd door de wooncoach, zie ook klacht 26 voor meer informatie.

### 43/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 09/05/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende burenhinder. Zij leven al 2 jaar in onmin met hun buurvrouw. Dit gaat over pesterijen en racistisch taalgebruik. Huurders werden uitgenodigd voor verhoor bij de politie omdat, volgens huurders, de buurvrouw een verhaal verzonnen heeft. De buurvrouw zou hen het leven zuur maken. De wijkagent is ook reeds langs geweest om met de buurvrouw te praten, maar ze blijft hen uitdagen. De huurders hebben ook hun begeleiding gecontacteerd betreffende deze problemen.

Op 10/05/2023 stuurt begeleidster van deze huurders ons een mail:

*Beste,*

*Ik stuur u deze mail in verband met Mevrouw [REDACTED] en [REDACTED] wonende te [REDACTED].*

*In bijlage kan u een geschiktheidsattest vinden vanwege de huisarts van meneer [REDACTED]. De huisarts verklaard dat meneer niet meer in staat is om lessen Nederlands te volgen.*

*Daarnaast nam Mevrouw [REDACTED] gisteren contact op met mij in verband met haar buurvrouw wonende op nummer [REDACTED]. De moeilijkheden met hun buurvrouw zijn jammer genoeg niet nieuw. [REDACTED] was in het verleden betrokken bij dit gezin en heeft weet van de moeilijkheden en pesterijen van de buurvrouw. Enkele weken geleden heeft hun buurvrouw een product gespoten op een van de planten in de voortuin van het gezin. De plant is dood en zullen ze moeten vervangen. Meneer en mevrouw hebben hiervan camerabeelden via hun deurbel. De deurbel begint namelijk op te nemen als die beweging detecteert aan hun voordeur. Daarnaast roept ze ook vaak ongepast naar Meneer [REDACTED] en gebruikt hiervoor racistisch taalgebruik.*

*Vrijdag kregen Mevrouw [REDACTED] en Meneer [REDACTED] een brief van de politie in hun brievenbus. Ze dienden naar het politiebureau te gaan voor een verhoor. Mevrouw [REDACTED] belde naar het politiebureau met de vraag waarover het verhoor gaat. Ze wisten beiden niet waarom ze voor verhoor werden opgeroepen. De inspecteur meldde dat hun buurvrouw een klacht had ingediend tegen meneer en mevrouw voor bedreigingen. De buurvrouw beweerde dat Meneer [REDACTED] haar verbaal zou hebben bedreigd en zou gezegd hebben dat hij haar iets zou aandoen. Mevrouw [REDACTED] heeft aan de inspecteur verteld hoe het er al jaren aan toe gaat. De inspecteur heeft hen aangeraden om contact op te nemen met politie als er zich nieuwe feiten zouden voordoen.*

*Ik wens dit aan jullie te melden omdat ik merk dat dit echt zwaar weegt op de familie. Het is zo verregaand dat Meneer █████ amper buiten komt, ze bang hebben dat de kinderen te veel lawaai zouden maken in de tuin, ze in de zomer niet buiten eten, ze gaan meteen naar binnen als de buurvrouw buiten komt om alle contact met haar te vermijden. Meneer █████ stelt ook de vraag naar psychologische begeleiding, waarbij wij hem uiteraard zullen ondersteunen en doorverwijzen naar een Franstalige eerstelijnspsycholoog.*

*Kan er vanuit Woonpunt Zenenvallei een oplossing aangeboden worden? Al besef ik dat er niet veel mogelijkheden zijn. Gaan spreken met de buurvrouw lijkt mij echter geen goed idee om escalatie te voorkomen. Daarnaast zijn zowel Meneer en Mevrouw, als ik ervan overtuigd dat dit mevrouw niet zal tegenhouden*

*Alvast bedankt om dit te bekijken.*

Op 15/05/2023 ontvangt WPZ een bijkomende klacht. De buurvrouw stopt niet met uitdagen, ze toetert vanuit de wagen en steekt haar middelvinger op. Ze durven niet meer buiten te komen en zelfs niet meer in de tuin te gaan zitten. De buurvrouw dreigt ermee dat ze binnenkort uit hun woning zullen worden gezet. De kinderen van 4 en 10 jaar oud zijn ook bang. Mijnheer heeft een afspraak bij de dokter, want deze situatie heeft een invloed op zijn gezondheid.

Tijdens een controle door WPZ van het houten paneel dat haar buurvrouw heeft geplaatst, worden zij opnieuw uitgescholden en bedreigd door de buurvrouw. Hiervoor hebben zij een klacht ingediend bij de politie.

Op 26/05/2023 ontvangt WPZ opnieuw een mail met een klacht over de burens. Haar echtgenoot is opnieuw uitgemaakt met racistische scheldwoorden.

Op 26/05/2023 ontvangt WPZ een mail van de politie met een interventiefiche in bijlage. De politie is opnieuw moeten langsgaan voor een burentwist. De politie vermoed dat verschillende burens problemen hebben met de burens, in dit geval de klagers. De politie heeft de indruk dat er dringend een oplossing nodig is, want vreest dat de situatie gaat escaleren. Alle partijen waarmee de politie gesproken heeft, zijn enorm gefrustreerd en verschillende burens spreken zelfs over een depressie. De partijen hebben het moeilijk om zich kalm en in bedwang te houden.

WPZ maakt het dossier over aan haar advocate en vraagt om advies:

*Beste,*

*Wij hebben een huurder █████. Heeft in het verleden reeds gewoond bij WPZ en toen waren er al problemen tussen de burens en de partner van mevrouw █████*

*Meneer kwam vaak nogal agressief uit de hoek. Burens hadden schrik van meneer.*

*Er was een uithuiszetting gepland maar door tegenopzeg hebben ze dan het pand vrijwillig verlaten zonder tussenkomst van de deurwaarder*

*Ze schreven zich opnieuw in en kregen een nieuwe toewijzing. Deze werd door RvB goedgekeurd mits begeleidingsvoorwaarden. Het financiële met het OCMW (werd al snel een einde aan gesteld, maar heeft WPZ dan zo gelaten gezien ze altijd stipt betaalden) Voor alles wat met wonen te maken heeft, het CAW.*

*De problematiek mbt de burens doet zich opnieuw voor.*

*Er zijn al verschillende incidenten geweest in de wijk, waar de politie is moeten tussenkomen.*

*Mandy, die het dossier nu verder opvolgt had nav een laatste incident, contact met de wijkagent. Deze stelde voor een bemiddelingsgesprek aan te gaan met het betrokken gezin en zeker 2 burens, met wie er ernstige problemen zijn.*

*Ik stel me echter de vraag of het niet meer aangewezen is om de partijen te laten oproepen door de vrederechter voor een verzoening.*

*Gezien het verleden zijn we van mening dat zo'n gesprek misschien weinig zal uithalen of dat het zal escaleren en op deze manier heeft de vrederechter ook al weet van de situatie als we verdere stappen moeten zetten. Wat is uw advies ?*

Reactie van advocate:

*Beste,*

*Wij kunnen de huurders in minnelijke verzoening oproepen. Deze zou echter maar kunnen plaatsvinden in de loop van de maand september gelet op het gerechtelijk verlof en het feit dat het Vredegerecht geen verzoeningen organiseert in de zomermaanden.*

*Het lijkt ons dus nuttig, en de moeite waard, om toch maar eerst een burenbemiddeling te proberen. Voor zover er hiervan een verslag wordt gemaakt, kan dit stuk dan ook worden gebruikt in de procedure.*

*We stellen dus voor om de minnelijke verzoening maar in te schakelen als de burenbemiddeling zou falen.*

*Wij blijven uiteraard beschikbaar voor verder overleg.*

WPZ neemt telefonisch contact op met de wijkagent. Wijkagent ziet niet meteen een oplossing zolang 1 van de 2 niet verhuist. De klachten gaan vooral over onverdraagzaamheid.

Op 06/11/2023 vindt er een huisbezoek plaats en wordt een mutatie naar een appartement besproken. Mevrouw wenst hier voorlopig niet op in te gaan. De situatie met de burens is wel iets beter in die zin dat ze elkaar gerust proberen laten. De wooncoach volgt verder de situatie op.

#### **44/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 10/05/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster omdat er een rat op haar terras liep. Mevrouw is bang om de deur van het terras open te laten.

WPZ stuurt volgend antwoord:

*Geachte,*

*Wij hebben uw melding goed ontvangen en geregistreerd als klacht. Bij deze willen wij u informeren dat u op de gemeente x gratis rattenvergif kan verkrijgen. Wij zullen ook een controle uitvoeren naar eventueel afval in en rond de omgeving.*

Bij controle stelt WPZ geen afval vast dat voor overlast ratten kan zorgen.

Geen verdere klachten ontvangen.

#### **45/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 10/05/2023

Type klacht: Toewijzing huurwoning

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende onterecht verkregen niet-gegronde weigering van een appartement. De klacht wordt overgemaakt via andere kanalen aan WPZ.

#### Hieronder een uiteenzetting van de klantendienst:

Mevrouw kreeg een aanbod van een appartement en werd uitgenodigd op 21/03/2023. Voorafgaand neemt mevrouw contact op voor bezichtiging. Na de bezichtiging maakt mevrouw ons een mail over met verklaring van weigering in bijlage.

Ze meldt een aantal defecten in het appartement, ze verwijst naar de niet properheid en staft dat met foto's. Dit wordt doorgegeven aan de dienst patrimonium.

We laten mevrouw weten dat we alle begrip hebben voor het feit dat ze moeilijk een contract kan tekenen als ze niet de staat ziet van hoe het appartement effectief zal worden afgeleverd bij plaatsbeschrijving.

Er wordt dan ook afgesproken dat er een nieuwe bezichtiging kan plaatsvinden nadat alles in orde is gezet en dat ze op dat moment al dan niet kan beslissen om het aanbod te aanvaarden of te weigeren.

Het gebeurt inderdaad nog dat het appartement niet volledig in orde is of dat er nog herstellingswerken bezig zijn op moment van bezichtiging en dit om te voorkomen dat er langere leegstand is dan nodig.

Maar zoals gesteld hadden we begrip voor mevrouw haar standpunt en werd haar een tweede bezichtiging voorgesteld.

Hier is zij niet op ingegaan. Ze verwees naar een eerdere mail waarin ze haar keuze voor dit pand liet schrappen en verwees naar een onterecht aanbod, terwijl dit nog steeds om het aanbod ging van 21/03/2023.

Naast haar weigering omwille van de staat van het aangeboden appartement, verwijst ze ook naar het feit dat ze niet koos voor dit pand, maar enkel voor pand x en ook dat ze een 5<sup>de</sup> verdieping niet kan aanvaarden omwille van hoogtevrees.

Wat haar keuze betreft hebben we mevrouw attent gemaakt op de wijziging van opgave van een keuze voor een cluster naar deelgemeente, waarvan elke kandidaat-huurder trouwens in kennis werd gesteld bij de actualisatie van 2022.

Haar weigering omwille van het feit dat het een appartement is op de 5<sup>de</sup> verdieping werd aanzien als geen gegronde weigering. Mevrouw gaf inderdaad haar keuze aan voor een gelijkvloers, doch dit gaat enkel over panden in gebouwen waar er geen lift is. Zo wordt het ook bevraagd op het aanvraagformulier. Mevrouw gaf hierover ook geen verdere bijzonderheden.

Hiermee rekening houdend werd het aanbod van 21/03/2023 ook aanzien als een niet-gegronde weigering.

Mevrouw koos voor een wachtperiode van 3 maanden en zal geen nieuw aanbod krijgen tot 21/06/2023. Ze staat momenteel enkel nog ingeschreven voor een pand te x.

Mevrouw heeft op 6/6/2023 klacht ingediend bij Toezicht van het Agentschap Wonen in Vlaanderen. Op basis van bovenvermelde gegevens heeft Toezicht de klacht van mevrouw als ongegrond beoordeeld.

#### **46/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 11/05/2023

Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende domiciliefraude ex-partner. Volgens mevrouw woont mijnheer samen met zijn nieuwe vriendin en haar 4 kinderen in een appartement met 2 slaapkamers. De nieuwe vriendin huurt volgens mevrouw ook een woning met 4 slaapkamers bij WPZ.

Mijnheer staat op de wachtlijst voor een nieuwe woning. Op 01/11/2023 krijgt mijnheer een woning met 3 slaapkamers toegewezen. Geen verdere klachten ontvangen.

#### 47/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 18/05/2023

Type klacht: Groenonderhoud

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende het groenonderhoud. Mevrouw klaagt dat het onderhoud al meer dan één jaar niet is uitgevoerd.

WPZ neemt dit op tijdens het intern overleg.

WPZ stuurt op 25/05/2023 volgend antwoord naar huurster:

*Beste,*

*Vooreerst mijn excuses voor het laattijdige antwoord op uw onderstaande e-mail.*

*Via deze weg laat ik u weten dat wij onze externe partner die instaat voor ons groenonderhoud, hebben gevraagd om het onderhoud in de wijk [REDACTED] naar voor te trekken in de planning.*

*Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

Het groenonderhoud wordt uitgevoerd door externe partners. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### 48/ Ontvankelijk-ongegronde/ opgelost

Datum: 22/05/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder over de buurman. Zijn buurman verwijt hem dat zijn hondje te veel blaft overdag. Mijnheer vindt dat een hond mag blaffen en zijn buurman geen recht heeft om hierover te klagen. Mijnheer schrijft dat zijn hondje enkel blaft als er spelende kinderen zijn in de buurt of mensen/kinderen voorbijlopen. Als de hond te lang blaft nemen ze hun hond binnen. Ook na 22u gaat de hond niet meer buiten. Mijnheer vindt dat ze de wetgeving hiermee respecteren en als de buurman niet tegen blaffende honden of spelende kinderen kan, hij maar moet verhuizen.

De buurman kan niet tegen het lawaai van spelende kinderen, die met hun bal tegen de muur schoppen en kan niet tegen blaffende honden, terwijl de buurman wel zijn sigarettenpeuken over het balkon van zijn appartement gooit. Ook zou de buurman gezegd hebben dat indien zij genoeg geld zouden hebben, niet in een appartement van WPZ zouden wonen en van hen af zouden zijn. De buurman heeft mijnheer in het verleden reeds bedreigd, dankzij de tussenkomst van de poetsvrouwen van WPZ is dit niet geëscaleerd. Mijnheer vindt dat WPZ hier de eerste schakel is om conflicten te vermijden, want zo schrijft hij, betaalt tenslotte huur aan WPZ.

Wooncoach ontving nog geen klachten van de buurman zelf over de hond. De buurman werd aangesproken op het naar beneden gooien van sigarettenpeuken.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 105 in deze rapportage waar de klacht over de sigarettenpeuken terugkomt. Mijnheer ontkent dit ten stelligste.



#### 49/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 22/05/2023

Type klacht: Groenonderhoud

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster betreffende het groenonderhoud van de groene daken. De klacht werd eerst overgemaakt aan de stad die op hun beurt de klacht overmaakt aan WPZ.

Op 24/05/2023 verstuurt WPZ onderstaand antwoord naar mevrouw:

*Beste,*

*De klinkerverhardingen tussen de groendaken werden reeds door onze mensen gebosmaaid.*

*Wat betreft de groendaken zelf, en het groenonderhoud hiervan: hiervoor werd reeds de opdracht gegeven aan een externe partner van ons.*

*Ik hoor eens wanneer deze onderhoudsbeurt ingepland staat en laat jullie iets weten*

Op 01/06/2023 stuurt WPZ volgende mail naar mevrouw:

*Beste,*

*Zoals hieronder beloofd laat ik u via deze weg weten dat de onderhoudsbeurt van onze groendaken gelegen in de [REDACTED], een onderhoudsbeurt zullen krijgen in de week van 12/06/23.*

*Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### 50/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 23/05/2023

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster. Mevrouw heeft een brief ontvangen van WPZ voor de toewijzing van een woning. Mevrouw beweert dat ze dit schrijven nooit heeft ontvangen en maakt hiervoor een klacht over.

Op 18/04/2023 verstuurt WPZ een schrijven naar mevrouw met de aanbieding van een woning.

Op 17/05/2023 stuurt WPZ een schrijven om reden dat mevrouw geen gevolg heeft gegeven aan de toewijzing en dit noteren als een eerste weigering.

WPZ neemt als gevolg van deze klacht telefonisch contact op met mevrouw.

Op 30/05/2023 stuurt mevrouw ons een mail waarin zij verwijst naar het telefonisch contact.

Op 31/05/2023 stuurt WPZ onderstaande mail naar mevrouw:

*Beste mevrouw,*

*We hebben mekaar inderdaad vorige week aan de lijn gehad.*

*U beweerde de brief van aanbieding niet ontvangen te hebben, maar enkel de brief van weigering.*

*Bij nazicht bleek de brief van aanbieding wel geregistreerd in uw dossier, maar niet de uitgaande post.*

We kunnen daarom ook niet met zekerheid aantonen dat de brief inderdaad verstuurd is.

Omwille daarvan zullen wij ook geen weigering noteren in uw dossier en zal ook de wachtperiode van 3 maanden verwijderd worden uit uw dossier.

*We hopen alleszins op een nieuwe toewijzingsmogelijkheid voor u en uw gezin.*

*Indien u nog verdere vragen heeft, laat dan maar gerust weten en alvast onze excuses*

Op 03/07/2023 verstuurt WPZ een nieuwe aanbieding van een woning naar mevrouw. Dit wordt op 03/07/2023 ook via mail overgemaakt aan mevrouw:

*Beste,*

*Misschien kan jij vanaf 1/8/2023 huurder worden van de 4-kamerwoning gelegen [REDACTED]*

*Als bijlage vind je de brief die je ook per post zal bezorgd worden.*

*Indien je interesse hebt in dit aanbod, kan je de woning eerst bezoeken. De woning staat momenteel leeg. De sleutels zijn beschikbaar in onze burelen in Molenborre 26/01. Neem vooraf telefonisch contact met ons op en geef door wanneer je de woning kan bezichtigen. Let wel: de sleutels dienen dezelfde dag terugbezorgd te worden. Je kan de sleutels ophalen op werkdagen tussen 9 en 16u, op vrijdag tot 13u. Op maandag 10 juli en dinsdag 11 juli zijn onze burelen gesloten.*

*Als je geen interesse hebt, laat dit dan ook even weten aub. Vul dan ook de verklaring 'weigering sociale woning' in die je in de bijlage vindt.*

*Dank voor jouw reactie. En hopelijk tot binnenkort.*

Geen verdere klachten ontvangen.

#### **51/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 30/05/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een eigenaar van een appartement. Zijn huurster heeft klachten over de huurders van WPZ. Deze zouden afval gooien in haar tuin. Dit gaat om lucifers, rolsigaretten (joints?) en andere voorwerpen. Dit is niet alleen onrespectvol maar ook gevaarlijk. De eigenaar vraagt aan WPZ een voorstel.

Na deze klacht, diezelfde dag, ontvangt WPZ een nieuwe klacht over een BBQ die deze huurders hebben gehouden op straat aan de ingang van het appartementsgebouw. Er worden foto's en een filmpje overgemaakt.

De huurder in kwestie werd samen met zijn begeleider uitgenodigd op onze burelen om zijn verhaal van de feiten te horen. Hij verweert zich door te melden dat niet alle afval van hem afkomstig is, de feiten van de BBQ ontkent hij niet. Hij lijkt de ernst van de feiten te begrijpen en belooft beterschap.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### **52/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 03/06/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw. Deze klacht wordt ook overgemaakt in naam van andere bewoners. De klacht betreft hun buurvrouw die illegale bewoners in het appartement laat overnachten. Die zou om 4 à 6 personen gaan die daar sinds 2 maanden aanwezig zijn en blijven overnachten. Deze personen laten continu de sasjeur van het gebouw openstaan, omdat ze niet in het bezit zijn van een sleutel. Mevrouw spreekt over nachtvogels, die het gebouw vanaf 20u 's avonds binnenkomen en 's ochtends om 06u opnieuw vertrekken. Er wordt tijdens hun verblijf 's nacht gekookt en drugs gebruikt, hetgeen een vieze stank in de hall achterlaat. De deur van het appartement wordt steeds met heel veel lawaai dicht geslagen, waarschijnlijk veroorzaakt door

openstaande ramen en deuren. Bij het binnenkomen van de inkomhal hebben ze altijd heel veel te vertellen. Deze feiten zijn heel erg storend voor de nachtrust van de bewoners. Zij verwijzen naar de veiligheid en naar de sasdeur die steeds gesloten moet blijven. De huurster van het appartement is zelden aanwezig. Als dank krijgen de bewoners er ook nog hun zwerfvuil bij. Er staat momenteel een niet afgesloten afvalzak op het terras en bij de minste wind vliegt alles naar beneden. Ook dumpen ze hun afval waar ze het kwijt kunnen. De medebewoners moeten deze troep dan opkuisen.

Wooncoach nam contact op met de wijkagent. Huurster van het appartement is reeds bekend bij hun omwille van andere feiten. Er werd 2x een huisbezoek georganiseerd, samen met de wijkagent en de maatschappelijk werker van het OCMW, zonder succes. Maatschappelijk werker verneemt enkele weken later dat huurster zou verhuisd zijn. Verzoekschrift werd opgemaakt. Vonnis tot uithuiszetting.

### **53/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 05/06/2023

Type klacht: Huisdieren

Anonieme schriftelijke klacht over twee honden. Klager meldt geurhinder van urine en uitwerpselen van de honden in de tuin. Door stank kan klager niet buiten zitten met het mooie weer. De betrokken huurder werd op 19/07/2023 telefonisch gecontacteerd. Mevrouw bevestigt dat zij honden heeft die in de tuin hun behoefte doen. Bij thuiskomt na werkdag ruimt zij dit dagelijks op. Mevrouw werd verwittigd dat wij dit – onaangekondigd – zullen controleren.

WPZ mocht tot op heden geen nieuwe klachten meer ontvangen.

### **54/ Ontvankelijk- gegrond/ Opgelost**

Datum: 05/06/2023

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de lange behandelingstermijn van de herstelling van de cv-ketel.

Op 24/05/2023 doet huurder melding van een lek aan de cv-ketel.

Op 25/05/2023 gaat onze technische dienst langs. De medewerker kan het probleem niet herstellen en op 25/05/2023 geeft WPZ de opdracht aan externe partner.

Op 05/06/2023 ontvangt WPZ een klacht van de huurder om reden dat deze herstelling nog niet is uitgevoerd.

WPZ neemt onmiddellijk contact op met externe partner en deze bevestigt dat de herstelling in de ochtend werd uitgevoerd en het probleem is opgelost.

WPZ stuurt volgende mail naar huurder:

*Geachte,*

*Wij hebben uw melding goed ontvangen en geregistreerd als klacht.*

*Na ontvangst van onderstaande klacht hebben wij onmiddellijk contact opgenomen met onze externe partner ██████████.*

*Hij bevestigt ons dat hij deze morgen is langs geweest en de herstelling aan de cv-ketel heeft uitgevoerd. Hopelijk zijn deze werken volgens wens uitgevoerd en is het probleem opgelost.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn steeds bereikbaar voor verdere vragen.*

## 55/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/06/2023

Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende domiciliefraude. De vriendin van de buurman zou er al meer dan een jaar inwonen. Ook verblijft er regelmatig een vriend overdag en 's nachts. De buurman en zijn vriendin zouden ook steeds de deur van het gebouw open laten staan, zodat het bezoek altijd binnen kan. De vrienden van de buurman zouden ook verantwoordelijk zijn voor de schade aangebracht aan de brievenbussen in de gang. Als de vrienden op bezoek zijn, ruikt het er ook steeds naar wiet en maken ze heel veel lawaai. Ook de hond van de buurman, zou steeds binnen zitten.

Huisbezoek op 21/06/2023:

Vriendin blijft inderdaad geregeld slapen. Maar het zou niet de bedoeling zijn dat ze er komt bijwonen. Ze zal vanaf nu 2 nachten per week blijven slapen. WPZ houdt dit in het oog. Er waren ook klachten over intense ruzies tussen het koppel. Beiden bevestigen dat de ruzies intens kunnen zijn, maar gaan het voortaan rustiger houden. Blijkbaar heeft mijnheer met zijn vrienden afgesproken om niet meer binnen te komen en dus ook niet meer aan te bellen. Ze zouden echter hebben afgesproken om eens te fluiten als ze er zijn en hij zou dan naar beneden komen. Ik heb gevraagd om hiermee te stoppen. Ze kunnen elkaar even goed opbellen als het hier niet om drugsfeiten gaat. De klachten over het beschadigen van de voor- en tussendeur zouden niet terecht zijn. Mijnheer en zijn vriendin benadrukten dat de burens hen zeker mogen aanspreken als zij met klachten zitten. WPZ mocht geen nieuwe klachten ontvangen.

## 56/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/06/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende etensresten en papier voor zijn voordeur. Dit afval is afkomstig van zijn buurman. Huurder is het beu dit steeds te moeten opkuisen.

Huurder werd hierover aangesproken tijdens huisbezoek. Dit wordt door de buurman niet bewust gedaan. Het gezin gaat hierop letten.

WPZ mocht geen nieuwe klachten meer ontvangen.

## 57/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/06/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van bewoners/eigenaars over hun burens. Deze burens huren een woning van WPZ. Elke dag na 22u zitten de burens te boren in de woning en te roepen. Als ze gezellig in de tuin zitten, krijgen ze water over hun heen, zonder een sorry. Bewoners vinden dit gedrag ronduit schandalig en vragen een oplossing voordat dit uitloopt tot een burenruzie. Ze zijn al een paar keer vriendelijk gaan praten met de burens over deze problemen, zonder gunstig gevolg. Op 14/06/2023 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail van de eigenaars. Ze schrijven dat de burens gedurende 2 weken met water zitten te sproeien in hun tuin en op hun beplanting.

WPZ neemt contact op met de wijkagent die bij de burens zal langsgaat. De wijkagent gaf aan dat dergelijke mails wel veel binnenkomen tijdens de zomervakantie. Hij vraagt na bij de buurvrouw wat ze van ons verwacht. Eén van de klachten was dat onze huurder de wijngaard vastmaakt aan hun draad. Het voorstel om hem te snoeien, was niet in goede aard gevallen. WPZ voert regelmatig controles uit. We mochten geen nieuwe klachten meer ontvangen. Dit wordt wel verder opgevolgd en WPZ voert op 05/02/2024 een huisbezoek uit.

#### **58/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 14/06/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een eigenaar betreffende sluikstorten op zijn eigendom door een huurder van WPZ. Mijnheer zou herhaaldelijk zijn huishoudelijk afval dumpen op zijn eigendom en dit kan schade veroorzaken en is een ernstig risico voor de gezondheid en veiligheid van hemzelf en zijn dieren. Na het ontdekken van dit probleem is de eigenaar met de buur gaan praten en heeft hem gevraagd te stoppen met dumpen van zijn afval. De buurman stemde ermee in om hiermee te stoppen, maar bleef hiermee toch doorgaan. De eigenaar schrijft dat hij zakken van meer dan 5 kg afval moest opruimen en wegbrengen op eigen kosten. Toen de eigenaar hem opnieuw confronteerde met dit probleem, haalde de buurman zijn schouders op en zei dat hij kon doen wat hij wil, zonder rekening te houden met de gevolgen. De situatie is ernstiger geworden om reden dat de eigenaar recentelijk ook glazen flessen heeft gevonden. Dit had zijn dieren kunnen verwonden. De eigenaar dreigt juridische stappen te ondernemen als er geen geschikte oplossing wordt geboden.

WPZ neemt contact op met de wijkagent die hiervoor langsgaat. WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

#### **59/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 15/06/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende sluikstorten. Mevrouw schrijft dat de situatie ronduit verschrikkelijk is. De sluikstort gebeurt in een wegje waar veel passage is. Dit gaat om papier, blikjes en ander afval. Ook in de ruimte waar de tellers staan, wordt veel afval gedumpt.

WPZ voert een controle uit en stelt rommel vast in tellerlokaal en schrijft de huurders hierover aan. De rommel wordt verwijderd. WPZ mocht geen nieuwe klachten ontvangen.

#### **60/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost**

Datum: 20/06/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over geluidsoverlast buurman. Geluidsoverlast van 21u 's avonds tot 03u in de nacht en opnieuw van 07u 's morgens tot de middag. Mevrouw slaapt amper 4u. Door de stress en vermoeidheid kreeg mevrouw een epilepsieaanval. Mevrouw vraagt een oplossing voor deze hinder.

Klantendienst neemt telefonisch contact op met mevrouw. Ze laat weten dat haar buurman tot 04u30 in de nacht heeft gegamed. Hij zou boxen geïnstalleerd hebben wat nog meer geluidsoverlast veroorzaakt.

WPZ neem telefonisch contact op met mevrouw:

- Meneer zou raar doen en niets meer verdragen
- Maakt zeer veel lawaai (luid gamen - ook 's nachts)
- Buurvrouw heeft meneer hier al over aangesproken, maar hij blaft haar gewoon af.
- Volgens de wijkagent zou meneer zich volledig isoleren en verbaal agressief zijn - werkt niet
- Kijkt wel buurvrouw af: bv. wanneer er bezoek is bij buurvrouw, horen ze niks - nadien weer lawaai
- Zijn moeder is sinds kort overleden - nakijken of hij de weg wat kwijt is
- Vroeger nooit problemen mee gehad - is nog maar sinds een aantal weken zo
- 06/06/2023 had een collega mijnheer aan de lijn i.v.m. een afrekening HWB (moeder) en meneer was heel grof naar haar - collega heeft gesprek moeten beëindigen en inhaken.
- Mevrouw heeft ook schriftelijk een klacht ingediend en telefonisch ook al met ons contact opgenomen
- Ze wil niet dat de politie erbij betrokken wordt omdat ze schrik heeft voor ruzie.

Er wordt een huisbezoek ingepland om na te kijken wat er aan de hand is.

Huisbezoek 21/06/2023

- Woonzorg was OK - 1 kat maar netjes
- Wel vol met boxen en geluidsapparatuur
- Geen game-apparatuur vastgesteld bij meneer, meneer zegt ook zelf niet te gamen
- Maakt wel muziek en test de boxen met elkaar
- Had decibelmeter + zou hoofdtelefoon opzetten vanaf 22u00
- Meneer gaf wel aan het heel moeilijk te hebben met de dood van zijn moeder en zei ook dat hij inderdaad eens kortaf was tegen buurvrouw (sindsdien zou ze op hem gefixeerd zijn)

Op 04/07/2023 stuurt mevrouw ons opnieuw een mail dat er nog steeds geen verbetering is. Er is nog steeds lawaai zowel overdag als 's nachts. De wijkagent heeft bemiddeling voorgesteld maar mevrouw wenst hier voorlopig niet op in te gaan. Er kwamen geen nieuwe klachten.

Begin januari 2024 was er opnieuw contact tussen de huurder en de wooncoach om te informeren naar de situatie. Mevrouw geeft aan dat de situatie niet betert. Ze wilt echter ook niet naar de politie bellen. Binnenkort komen er ook nieuwe burens in het gebouw. De wooncoach plant een nieuw huisbezoek in bij de huurder die voor de overlast zorgt en volgt de situatie opnieuw op.

## 61/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/06/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over burenhinder. Mevrouw had de honden van haar dochter bij haar, omdat haar dochter een afspraak had, bleven de hondjes even bij haar. Er waren 4 hondjes in de tuin, 2 van haar zelf en 2 van haar dochter. De hondjes beginnen te blaffen en de burens reageren dat ze geen honden mag houden. En de burens beginnen elkaar uit te schelden. Mevrouw is de pesterijen beu en gaat de wijkagent contacteren.

Mevrouw had voor het versturen van deze klacht reeds telefonisch contact opgenomen op 23/06 om haar verhaal te doen. Er werd haar aangeraden om de wijkagent in te lichten, maar dat doet mevrouw liever niet omdat ze bang is dat situatie erger zal worden.

De wooncoach ging langs bij mevrouw. Er werd vastgesteld dat de woonzorg bij de klager ondermaats was. Er volgden nog verschillende huisbezoeken waarbij de leefsituatie zichtbaar verbeterde. Mevrouw

wordt psychologisch ondersteund door het CAW. De honden van de dochter zijn zelden aanwezig. In samenspraak met het CAW zal er mogelijks burenbemiddeling opgestart worden. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### **62/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 27/06/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder over zijn buurvrouw. Sinds mijnheer ingetrokken is in het appartement, is er elke avond geluidsoverlast afkomstig van de bovenbuur. Dit gaat om luide muziek, geschreeuw, verplaatsen van meubels, ... . Dit elke dag non stop. Mijnheer vraagt aan WPZ om in te grijpen, zodat hij zijn nachtrust terug krijgt.

WPZ raadt de huurder aan steeds contact op te nemen met de wijkagent bij overlast. WPZ neemt ook contact op met de wijkagent die hiervoor langsgaat. WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

#### **63/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost**

Datum: 28/06/2023

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht over de kwaliteit van een woning. Een huurster stuurt klacht over vochtproblemen in de woning en herstellingen die nog moeten uitgevoerd worden.

Bij nazicht in het dossier kan ik vaststellen dat er nog één werkbond openstaat op dit adres. Dit betreft een werkbond voor onze externe partner voor volgende herstellingen:

- Inkomdeur herstellen
- Vleugel raam living herstellen
- Verluuchtingsrooster met kleppen plaatsen langs buiten op de verluuchting van de badkamer
- Gordijnkast van raam in slaapkamer nakijken

Gisteren is onze externe partner langs geweest om bovenstaande punten in orde te brengen en heeft toen vastgesteld dat de inkomdeur dient te worden vervangen. Deze opdracht werd hem dan ook doorgegeven. Wij hebben dit gisteren ook laten weten aan mevrouw x via mail. De overige punten werden hersteld.

Ik heb me ook geïnformeerd bij externe partner naar het verdere verloop en naar de reden van de lange behandelingstermijn. Externe partner bevestigt dat de inkomdeur in bestelling is. Hij bevestigt dat het moeilijk was om een afspraak te kunnen vastleggen. Zo zouden er 5 à 6 telefoontjes nodig geweest zijn om mevrouw aan de lijn te krijgen. Het paste ook niet altijd voor mevrouw.

Mevrouw is huurster sinds 01/03/2020. De woning werd volledig in orde gezet voor intreding door WPZ. Zo werd er een volledige nieuwe keuken geplaatst, werden er schilderwerken uitgevoerd van muren, plafonds en binnendeuren (sommige binnendeuren werden vervangen). Er werd nieuwe linoleum geplaatst. De badkamer werd volledig nieuw betegeld en al het sanitair werd vernieuwd. Het buitenschrijnwerk werd ook nagekeken en hersteld waar nodig. Het klopt wel dat de vorige bewoner de inkomdeur heeft beschadigd. Dit werd dan ook hersteld met een paneel.

Hierbij een opsomming van al de meldingen door mevrouw vanaf intreding tot op heden en het gevolg dat WPZ heeft gegeven, volgens het technisch dossier.

27/03/2020: Er kunnen geen luchters opgehangen worden in de living en in één van de slaapkamers. De draden werden te kort afgesneden en overschilderd.

30/03/2020: Externe partner voert hiervoor de nodige herstellingen uit.

08/07/2020: De afvoerbuïs vooraan is afgezakt.

Externe partner plaatst nieuwe afvoerbuïs (datum uitvoering niet vermeld op factuur of werkbón)

20/10/2021: Klink voordeur stuk en terrasdeur vooraan sluit moeilijk.

16/02/2022: Externe partner voert de nodige herstellingen uit.

19/02/2022: Geen elektriciteit meer in badkamer en keuken sinds gisteren.

Op 19/02/2022: Techniker WPZ gaat langs en stelt vast dat de weerstand verwarming in kortsluiting is.

Op 20/02/2022: WPZ geeft opdracht door aan externe partner

06/03/2023: De elektrische vloerverwarmingen worden vervangen door externe partner.

Voor deze herstelling is reeds een klacht binnengekomen en opgenomen in de klachtenbehandeling 2023. Zie klacht nr. 11 in deze rapportage.

Op 18/08/2023 ontvangt WPZ een nieuwe melding via de Vlaamse Ombudsdienst. Verzoekers melden dat er vocht gevonden zou zijn in de muren. Vlaamse Ombudsdienst vraagt naar de stand van zaken.

Als gevolg van de klacht hebben wij zoals afgesproken onze technische dienst langs gestuurd.

De techniker heeft op 05/07/2023 vastgesteld dat er voegsel in de gevel ontbreekt en de voegen dienen te worden dichtgemaakt.

Er werd een werkbón doorgegeven aan onze externe partner om de voegen te dicht en heb zo juist geprobeerd om de externe partner te contacteren voor meer informatie. Heb alvast een herinnering doorgestuurd.

Ik heb vernomen van de externe partner dat hij ter plaatse is gaan opmeten en aan mevrouw heeft laten weten dat ze dit zo vlug mogelijk gingen inplannen.

Hij probeert deze werken in de loop van volgende week in te plannen.

Ik heb externe partner gevraagd ons zeker verder te informeren.

Op 31/08/2023 bevestigt de aannemer dat de gevraagde herstellingen aan de gevel zijn uitgevoerd.

WPZ mocht geen nieuwe klachten meer ontvangen.

#### **64/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 28/06/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over burenhinder. De buurvrouw had melding gedaan van diefstal in haar appartement. De buurvrouw belt de politie zondagavond om 20u30. Eén uur later komt de politie toe, maar de buurvrouw was niet aanwezig. Ze was nog geen 5 minuten weg.

De politie is opgeroepen voor diefstal. De burens ontkennen dit verhaal, want zaten op hun terras van 18u30 tot 21u30 en hebben niets gezien. Mevrouw meldt aan de politie dat de buurvrouw de pedalen kwijt is. Haar buurvrouw zou op een nacht om 03u op haar terras gekropen zijn om zo op haar terras te geraken. Dit omdat ze zichzelf had buitengesloten. Ook zou de buurvrouw haar hond met een lange leiband vastmaken aan de trapleuning in de trappenhal. Mevrouw stuurt hiervan ook foto's door als bewijs.



Op 03/07/2023 stuurt huurster ons opnieuw een mail. Haar buurvrouw heeft haar hond alleen gelaten op het gras. Mevrouw heeft de politie gebeld en zijn ter plaatse gekomen. Haar buurvrouw was op dat moment binnen in haar appartement en de inkomdeur stond open. De politie treft mevrouw aan binnen in haar appartement, terwijl haar hond alleen los loopt zonder leiband. Voor de veiligheid van zowel de hond als voor de buurt, hebben de burens de hond gegrepen. Toen de politie vertrokken was, kwam de buurvrouw buiten en vroeg wie de politie had gebeld. Die nacht van 00u30 tot 01u was de buurvrouw haar vuilniszakken naar beneden aan het brengen.

Op 04/07/2023 ontvangt WPZ opnieuw een melding van mevrouw.

Gisteravond om 22u15 was er in de 2 blokken geen elektriciteit meer. Mevrouw was onmiddellijk bij haar naaste buurvrouw gaan aanbellen om te vragen of er soms een kortsluiting was, maar de buurvrouw had ook geen elektriciteit. Kort daarop sprong opeens het alarm aan in de garage. Mevrouw wist onmiddellijk dat haar buurvrouw hiervoor verantwoordelijk is, want ze had haar gezien met haar hond in de garage. Toen mevrouw naar beneden ging kwam haar buurvrouw al roepend uit de garage met de melding dat de burens niet in het tellerlokaal mochten binnengaan, om reden dat er een plas water staat en ze al de zekeringen uit veiligheidsredenen heeft afgezet. Mevrouw heeft dan telefonisch contact opgenomen met WPZ met de vraag of er een techniek kan langs komen. Mevrouw heeft de zekeringen terug opgezet. Er was wat water rond de pomp om reden dat de techniek hieraan had gewerkt. Mevrouw schrijft dat haar buurvrouw dringend moet opgenomen worden want de situatie verergerd alleen maar. De wijkagent heeft ook al met de ouders van de buurvrouw gesproken over de gebeurtenissen.

Op 19/07/2023 ontvangt WPZ een nieuwe melding via mail over een voorval dat zich voordeed in december 2022. Er was kortsluiting bij mevrouw en de onderbuurvrouw. Ze namen een brandgeur waar. Opeens hoorden ze de buurvrouw roepen dat er brand was in haar appartement en er veel rook aanwezig was. De buurvrouw had 2u voor het voorval pannenkoeken gebakken en had de handdoek op het vuur laten liggen. Ze hebben het appartement verlaten en bij terugkomst de rook vastgesteld. Ze is toen met water beginnen gooien terwijl haar zoon en haar vriend buiten stonden te wachten. De hond was op dat ogenblik alleen thuis.

Op 28/07/2023 ontvangt WPZ een nieuwe melding wegens dag- en nachtlawaai. Mevrouw meldt dat de verzoeken van zowel politie als WPZ een zeer beperkt effect hadden. Er verblijven verschillende kinderen in het appartement. Er wordt in het appartement voetbal gespeeld, gesprongen, er wordt geroepen en zetten luide muziek.

De klachten die WPZ ontvangt over deze huurster zijn heel uiteenlopend. Geluidsoverlast zowel overdag als 's nachts, domiciliefraude (bijwoning vriend), een gevaar voor zichzelf en de omgeving. De burens melden dat er op een paar maanden tijd heel veel gebeurd is en willen dat de buurvrouw vertrekt wegens de overlast die ze veroorzaakt.

De huurster werd niet veel later opgenomen op de PAAZ afdeling van het ziekenhuis. De hond verbleef in deze periode bij haar moeder. Huurster verbleef hier enkele maanden. Sinds deze terug thuis is, werden er geen nieuwe klachten meer ontvangen.

## 65/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 29/06/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar bovenbuur. Mevrouw doet melding dat er opnieuw stank komt van het appartement boven haar. De honden staan op sommige dagen uren aan een stuk te blaffen op het terras. Mevrouw wordt hier heel ongezond van en heeft al verschillende keren moeten braken. Als het regent drupt alles van op de buurman zijn terras op haar terras en op haar

tuinmeubilair. Haar bovenbuur zou ook eten naar beneden gooien vanop zijn terras. Mevrouw kan hierdoor niet buiten zitten en vraagt dringend een oplossing.

WPZ verwijst ook naar klacht nr. 22. Deze klachten gaan over dezelfde huurder. Er is een gerechtelijke procedure opgestart.

Op 20/11/2023 doet mevrouw opnieuw melding dat er deze nacht tot 03u heel veel lawaai was. Vechtende en blaffende honden. Geroep en getier van de bovenburen. Ook in de vooravond hebben de honden onophoudelijk zitten blaffen. Mevrouw heeft de wijkagent trachten te contacteren maar was niet te bereiken. Mevrouw meldt dat het hoog tijd wordt dat er maatregelen worden genomen.

*Bedankt voor uw melding. Wij geven deze melding nog door aan onze advocaat. Nogmaals, we nemen de nodige stappen in dit dossier, maar gezien de wet op de privacy, kunnen wij geen details geven. U geeft aan dat u de wijkagent niet kan bereiken. Belt u ook naar het algemeen nummer van de politie? [REDACTED] Zo kan de politie de overlast zelf vaststellen. Gelieve nieuwe meldingen steeds ook door te geven aan ons aub. Dank voor uw medewerking.*

Op 30/11/2023 ontvangt WPZ een nieuwe melding. Geluidsoverlast door de honden en bijwonende dochter en haar vriend. Laten de auto met draaiende motor staan aan zijkant van het gebouw.

Zoals gemeld bij klacht nr. 22 werd de huurder meerdere keren gewezen op de overlast die hij en zijn honden veroorzaken. Er werd ondertussen een gerechtelijke procedure opgestart.

Mevrouw klaagt nog steeds. Er werd haar gevraagd om klacht in te dienen bij de politie. Mevrouw weigert dit.

#### **66/ Onontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 30/06/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex over diefstal van haar post. Mevrouw schrijft dat haar buurman haar post openmaakt en terug in de brievenbus steekt. Mevrouw heeft de politie gecontacteerd. De wijkagent is ook op de hoogte en heeft de buurman hierover een mail verstuurd volgens mevrouw. WPZ vraagt aan mevrouw over welke buurman het gaat, maar mocht geen reactie meer ontvangen.

Wij verwijzen naar klacht nr. 17

In deze klacht maakt mevrouw ook geen gegevens over.

#### **67/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 04/07/2023

Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex dat er papierafval wordt gestort in de algemene trappenhal.

WPZ voert een controle uit en stelt dit vast. Tijdens deze controle worden persoonlijke gegevens teruggevonden tussen het papierafval van 2 huurders van het gebouw. Deze huurders worden door WPZ opgebeld met het verzoek het papierafval onmiddellijk te verwijderen, zo niet gaat WPZ dit verwijderen en worden de uurloonkosten aangerekend. De huurders geven hieraan geen gunstig gevolg en WPZ verwijderd het papierafval en de uurloonkosten worden doorgerekend. Geen verdere klachten ontvangen.

## 68/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/07/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over haar buurvrouw. Toen mevrouw haar appartement binnenging kwam haar buurmeisje juist uit de lift en bij het binnengaan van het appartement kwam er een enorme stank naar buiten. Mevrouw meldt dat haar buurmeisje nooit een vuilniszak buitenzet en dat ze een kat heeft. Mevrouw is bang dat dit overlast van ongedierte zal veroorzaken.

Mevrouw huurt sinds 1/6/2021 dit appartement, dit gebeurde na een versnelde toewijzing. Aan de huurovereenkomst is een begeleidingsovereenkomst verbonden waarbij de huurder zich verbindt de nodige begeleiding van minstens 1 jaar te aanvaarden van het CAW en het OCMW.

Na 2 jaar kunnen we besluiten dat de verhuring van mevrouw niet loopt. Ondanks het feit dat mevrouw zich bij begin van de verhuring bereid toonde de begeleiding toe te laten, laat ze de begeleidende diensten aan de deur staan en beantwoordt ze geen telefoons van hen. De begeleiding van CAW werd ondertussen doorgegeven aan De Loper, die de begeleiding op haar beurt doorgaf aan Begeleid Wonen Pajottenland. Mevrouw werd ook meerdere keren langdurig opgenomen (gedwongen opname). Enkele dagen geleden werd zij opnieuw opgenomen.

Wij hebben meerdere keren vastgesteld dat het appartement niet onderhouden wordt. Mevrouw weigerde ook meermaals toegang aan een externe firma om de teller te vervangen (zie ingebrekestelling 5 10 2022).

Het weigeren van de noodzakelijke begeleiding en het niet-onderhouden van haar appartement laten ons besluiten dat mevrouw niet zelfstandig kan wonen.

Mevrouw komt de voorwaarden van de begeleidingsovereenkomst niet na, nl.:

- het niet-aanvaarden van begeleiding;
- het niet-onderhouden van het appartement.

Wij vernemen van de begeleidingsdienst dat er sinds afgelopen mei een bewindvoerder werd toegewezen. Wij werden echter niet gecontacteerd door de bewindvoerder + vinden ook geen gegevens hierover terug bij opvraging van KSZ. Voor het algemeen welzijn van de huurder en omwille van het feit dat blijkt dat zij er niet in slaagt zelfstandig te wonen, werd de huuropzeg gegeven. Een vorm van beschermd wonen lijkt ons meer aangewezen voor deze huurder. De bewindvoerder deelt onze mening en er wordt een inkorting van de opzegtermijn overeengekomen. Mevrouw heeft ondertussen het appartement verlaten waardoor ook de klachten zijn gestopt.

## 69/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 05/07/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht over sluikstort. Een privé bewoonster maakt de mail met in bijlage foto's over. De uitgestorte afvalzak werd reeds opgeruimd door buurtbewoners, maar het grof vuil ligt er nog. WPZ Voert controle uit en verwijderd het vuil.

Geen verdere klachten ontvangen.

## 70/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 05/07/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via de begeleiding van een huurster een klacht over rommel en afval dat geplaatst wordt in de ondergrondse parking van het gebouw. Huurster huurt ook een parkeerplaats en heeft ook wat spullen staan op haar parkeerplaats, maar al de andere rommel is niet van haar. Ze maakt een filmpje en foto's over. Mevrouw vraagt aan WPZ hiervoor het nodige te doen en ervoor te zorgen dat de rommel verwijderd wordt en mevrouw haar parkeerplaats terug beschikbaar is.

WPZ schrijft de huurders hierover aan. Een deel van de rommel wordt verwijderd. Het beetje rommel dat er nog staat vormt geen hinder meer voor de huurders van een parkeerplaats. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen maar volgt dit verder op.

## 71/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/07/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een anonieme klacht over de situatie binnen een gezin. Meldster maakt zich zorgen over de kinderen van het gezin. De vader zou vaak agressief zijn en is meestal ook alleen met de kinderen. Ook naar buitenstaanders toe is de man vaak agressief. Mevrouw wou anoniem blijven en wou haar gegevens niet doorgeven. WPZ heeft mevrouw aangeraden om steeds de politie te contacteren als de situatie zich voordoet. Bijkomende klachten over lawaai (muziek + luide stem) en uitgegraven zwembad.

Wooncoach organiseert een huisbezoek. Tijdens het huisbezoek lijkt alles in orde. De woning is proper. Gezin erkend de klachten van geluidsoverlast, zou in de zomer een paar keer gebeurd zijn (muziek door box). Zullen hier nu op letten in de toekomst, verstonden de klachten wel. Vinden het enkel jammer dat burens dit niet rechtstreeks zeggen. Zullen nu proberen contacten te leggen met burens, ze zijn zeker niet van slechte wil.

Man heeft een zeer luide stem, wanneer kinderen niet luisteren kan hij zijn stem al eens verheffen. Dit kan wel agressief overkomen. Zal ook hier op letten maar probeert ook door contact met burens wat meer context te kunnen geven.

WPZ mocht geen nieuwe klachten meer ontvangen.

## 72/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/07/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. Mevrouw is het beu dat haar buurvrouw steeds klachten heeft tegenover haar en de kinderen. De zus van de buurvrouw is langs gekomen en zou tegen haar hebben staan roepen en schelden.

Mevrouw heeft alle begrip voor de ziekte van haar buurvrouw. Maar het is vakantie en haar kinderen spelen buiten maar soms spelen ze ook binnen in het appartement. Mevrouw vindt de situatie een beetje te ver gaan en vraagt een oplossing voor beide partijen.

Wooncoach organiseert een huisbezoek bij beide partijen.

Onderbuurvrouw klaagt over de spelende kinderen. De jongste zou in huis voetballen, er zou ook 's nachts veel lawaai zijn. Ze krijgt regelmatig bezoek, die ook voor overlast zorgen. De onderbuurvrouw krijgt briefjes onder de deur toegestopt, als de bovenbuurvrouw een verjaardagsfeestje of dergelijke geeft. De bovenbuurvrouw vindt het geklaag vervelend. Mevrouw plaatste reeds een tapijt op de plaats waar de kinderen spelen. Ze plaatste geluidsdempers onder de poten van de stoelen. Voetballen in huis wordt niet gedaan, wel op het terras. Huurster zal de zoon buiten laten voetballen bij mooi weer. De onderbuurvrouw verwezen naar de politie bij nachtlawaai. Aan de spelende kinderen kan niets gedaan worden. Verder geen klachten meer ontvangen.

### 73/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 19/07/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende geluidsoverlast veroorzaakt door de onderbuurvrouw. De buurvrouw zet de TV zo luid dat klager kan meevolgen wat ze kijkt op TV. Klager zou al verschillende keren gevraagd hebben aan de buurvrouw om de TV stiller te zetten zonder gunstig gevolg. Klager vraagt een nieuwe woonst aan wegens deze overlast.

WPZ deelt aan klager mee dat hij steeds een mutatie kan aanvragen indien hij wenst te verhuizen. De wijkagent wordt verwittigd.

De wijkagent gaat bij mevrouw langs en vraagt om de tv 's avonds stiller te zetten of een hoofdtelefoon aan te schaffen. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 74/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 20/07/2023

Type klacht: Waarborg

WPZ ontvangt via mail een klacht over de administratieve afhandeling van een afrekening woongelegenheid. Huurder huurt een SVK-woning en vertrekt op 28/02/2023 uit de woning. WPZ doet langer over de administratieve afhandeling van de afrekening en ontvangt hiervoor een klacht. Ook gaat de vertrokken huurder niet akkoord met de huurschade die wordt aangerekend.

De lange behandelingstermijn heeft vooral te maken met de overdracht van de huurwaarborgen van SVK-woningen naar WPZ. De vrijgave van de huurwaarborg die werd betaald bij aanvang van de huur en mee wordt verrekend in de afrekening laat op zich wachten.

Op 20/07/2023 reageert WPZ met volgende mail:

*Beste,*

*Wij hebben uw onderstaande melding goed ontvangen en geregistreerd als klacht. De waarborg werd reeds opgevraagd bij de ████████ Bank door WPZ, maar werd nog niet vrijgegeven. Van zodra de bank deze vrijgeeft kunnen wij de afrekening administratief afhandelen. Wij informeren bij de bank naar de vrijgave en zullen niet nalaten u hierover verder te informeren.*

Op 09/08/2023 wordt de afrekening administratief afgehandeld en wordt het tegoed saldo teruggestort.

## 75/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/07/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvang een klacht via mail over geurhinder appartement en geen onderhoud terras. Klaagt ook over groenonderhoud parking.

Tijdens een laatste huisbezoek op 13/03/2023 was het onderhoud oké. Huurder had toen een poetsvrouw die wekelijks langskomt.

Na ontvangst van deze klacht werd er een huisbezoek ingepland op 29/8/2023. Meneer beweerde niet op de hoogte te zijn van het huisbezoek, alhoewel het bezoek schriftelijk werd aangekondigd. De woonzorg was niet oké. Meneer vertelde al enkele weken ziek te zijn, net op het moment dat zijn vaste poetshulp groot verlof had. Er was geen vervanging voorzien. Op het moment van het huisbezoek werd het groen op de parking reeds onder handen genomen. Achteraf heeft de vaste poetshulp telefonisch contact opgenomen met de melding dat de woonzorg terug onder controle was.

Geen verdere klachten ontvangen.

## 76/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/07/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over de burens. De burens zijn op vakantie en laten andere mensen verblijven in het appartement. Deze veroorzaken heel veel geluidsoverlast. Ook de buurman zelf maakt met iedereen ruzie als hij gedronken heeft.

Betrokkene had WPZ op de hoogte gebracht dat er vriend in zijn appartement zou verblijven tijdens zijn verlof. Deze vriend zou gedurende een week op mijnheer zijn huisdieren passen.

De melder werd verschillende keren gecontacteerd door een medewerker van WPZ. Echter reageerde meneer niet op onze telefoontjes. Ondertussen was betrokkene vertrokken uit het appartement. Betrokkene werd aangesproken over deze klacht. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## 77/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 01/08/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw dat er papierafval zoals reclamefolders blijven liggen in de hal op de brievenbussen. Op 02/08/2023 schrijft WPZ de bewoners hierover aan: *Beste Huurder,*

*Bij een controle hebben wij opgemerkt dat er reclamefolders worden opgestapeld boven de brievenbussen. Dit is echter geen plaats om reclamefolders te verzamelen en zal aanleiding geven tot sluikstorten. Mogen wij jullie vriendelijk verzoeken om de reclamefolders te verwijderen en deze in de correcte vuilnisbak (papier- en karton) te gooien. Indien u zich ergert aan de stapels reclamedrukwerk die wekelijks in uw brievenbus belanden en vervolgens ongelezen in uw vuilnisbak terecht komen, kan u een 'geen-reclame sticker' op uw brievenbus klevens. Door deze sticker ontvangt u geen ongeadresseerde reclame (brochures, folders etc.) en gratis pers meer. Elke [REDACTED] kan een sticker komen afhalen aan de info- en snelbalie op het stadhuis. U kan de sticker ook online aanvragen via de website van Stad [REDACTED]. Na de aanvraag ontvangt u de sticker in uw brievenbus. Wij hopen dat wij kunnen rekenen op uw medewerking!* WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## 78/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 08/08/2023

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende het geblaf van de honden van de buurvrouw. Mijnheer schrijft dat de honden dag in dag uit aan het blaffen zijn. Heeft al meermaals de politie gecontacteerd hiervoor, die hiervan een verslag hebben opgemaakt. Als mijnheer zijn burens erover aanspreekt beginnen ze hem uit te lachen of schelden hem de huid vol, waarvan er getuigen zijn. Mijnheer schrijft dat hij niet rustig in zijn tuin kan komen door het geblaf van de honden en het lawaai van de jacuzzi die dag en nacht draait. Mijnheer wordt ook uitgedaagd als hij naar buiten gaat. Mijnheer is het beu en vraagt een oplossing.

WPZ vraagt om een kopie van de politieverlagen over te maken aangezien mijnheer reeds de politie heeft ingeschakeld.

De buurvrouw is bekend bij WPZ om verschillende klachten, ook bij de politie is mevrouw bekend. Wordt verder opgevolgd.

WPZ verwijst naar klacht nr. 95 in deze rapportage.

## 79/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 09/08/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt een klacht en foto's via mail van een huurster betreffende sluikstort in het tellerlokaal. Het is reeds een tijdje dat er een afvalzak, karton en flessen in het tellerlokaal staan. Dit veroorzaakt geurhinder en kleine vliegjes. Er zouden al maden uit de afvalzak komen.

WPZ maakt een werkbond aan voor controle en stelt dit vast.

WPZ schrijft de huurders hierover aan:

*Beste huurder,*

*Woonpunt Zennevallei (WPZ) heeft tijdens een controle vastgesteld dat er heel wat rommel en afval wordt geplaatst in het tellerlokaal. Het is de huurder uitdrukkelijk verboden om rommel en afval in het tellerlokaal te plaatsen. Dit staat gelijk aan sluikstorten en is een inbreuk op het inwendig reglement. Om de toegankelijkheid en netheid van het tellerlokaal te verzekeren, verzoeken wij om al de rommel en afval onmiddellijk te verwijderen. WPZ zal dit uiteraard opvolgen en een controle zal uitgevoerd worden op 31/08/2023. Bij deze vragen wij iedereen om in de toekomst extra aandacht te besteden aan de netheid van het tellerlokaal. Dit zal kosten vermijden. Een propere omgeving is voor iedereen het aangenaamst. Dit schrijven wordt naar al de huurders verstuurd. Wij hopen alvast op uw medewerking.*

Op 31/08/2023 voert WPZ controle uit. De afvalzak met maden is reeds verwijderd, maar er staat al een nieuwe afvalzak. Het karton staat er nog en WPZ verwijderd deze. Geen verdere klachten ontvangen

## 80/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/08/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht met foto's in bijlage van een huurster betreffende sluikstort in het tellerlokaal. WPZ verwijdert het beetje afval uit het tellerlokaal. Geen verdere klachten ontvangen.



## 81/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/08/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een aantal klachten over de burens. De burens veroorzaken veel geluidsoverlast, plaatsen hun vuilnis voor haar woning, parkeren hun wagen voor haar garage, haar nieuwe tuinhek werd door de kinderen stuk gemaakt door ertegen te schoppen met een bal en op te klimmen. Mevrouw schrijft dat ze jaren veel geduld heeft gehad en geprobeerd heeft met de burens te communiceren maar zonder gunstig gevolg.

Op 31/08/2023 stuurt WPZ volgende mail naar huurster:

*Beste,*

*Bedankt voor uw e-mail. Ik had echter nog enkele vragen ter verduidelijking van uw e-mail. Hebt u in het verleden al contact kunnen opnemen met de politie of de wijkagent omtrent het nachtlawaai? Enkel zij zijn hier namelijk voor bevoegd.*

*Sprak u de huurders hierover zelf al aan?*

*Op donderdag 7 september ben ik in de voormiddag in de wijk aanwezig. Is het mogelijk ook bij u eens langs te komen? Zodanig u mij kan laten zien waar het vuilnis juist geplaatst wordt en hun voertuig voor de garage. Ik bespreek uw punten daarna met de burens.*

Op 05/09/2023 reageert mevrouw op onze mail en schrijft dat ze de burens hierover al heel vaak heeft aangesproken. Het is dan enkele maanden rustig, maar dan begint het weer opnieuw. Mevrouw bevestigt dat ze nog nooit de politie heeft gecontacteerd.

WPZ neemt contact op met de wijkagent voor meerdere problemen in deze buurt en geeft ook deze klacht door. De wijkagent neemt dit mee op en gaat bij rondgang langs bij mevrouw.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## 82/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 19/08/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster die de klacht ook overmaakt in naam van andere bewoners betreffende geluidsoverlast burens. De klachten gaan over de muziek die altijd heel luid staat in de tuin bij mooi weer. Hierdoor kunnen de bewoners niet genieten van hun tuin. Een praatje slaan met elkaar is dan ook niet mogelijk omdat de bewoners elkaar niet begrijpen en tegen elkaar moeten roepen. Deze overlast is van er 's morgens tot 's avonds en zelfs op zon- en feestdagen. De bewoners hebben al een briefje in de brievenbus van hun burens gestoken met de vraag om de muziek minder luid te zetten, maar zonder gunstig gevolg. Ze lachen de burens uit en zetten de muziek nog luider. De bewoners melden ook onwettige bijwoning van familie. Er wonen 4 kinderen en 2 koppels. De bewoners vinden dit overdreven en gaan een melding doen bij de politie. De bewoners zijn deze situatie beu en vragen aan WPZ om dit probleem aan te pakken. WPZ vraagt om foto's en Pv's van de politie over te maken.

De wooncoach nam contact op met de wijkagent. Deze ging een huisbezoek inplannen bij mevrouw. De wooncoach ging ook zelf 2x langs en trof 2x een zoon van huurster aan die er niet gedomicilieerd staat. Huurster kwam op afspraak langs op kantoor. De zoon van mevrouw staat ingeschreven in Zwitserland, omdat hij voor een Zwitsers bedrijf werkt. Hij moet echter vaak in België zijn voor het werk en verblijft dan bij zijn moeder. Dit is wel het merendeel van de tijd. Aan de huurster werd meegedeeld dat zij hem dan moet inschrijven. De wijkagent werd nogmaals op de hoogte gesteld. WPZ heeft hier niets meer van vernomen en mocht ook geen verdere klachten meer ontvangen.



### **83/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 21/08/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over het kinderdagverblijf. Mevrouw is niet te spreken over hoe zij is aangesproken door medewerkers van het kinderdagverblijf. Mevrouw schrijft uitgemakt te zijn voor het vuil van de straat omdat de mensen van de huisvuilophaling haar afvalzakken hebben laten staan. Mevrouw schrijft dat haar bezoek (dochter en kleinzoon) ook reeds zijn aangesproken hiervoor. Een medewerkster zou ook gezegd hebben dat ze niet meer buiten mogen staan praten, omdat de kinderen hierdoor wakker worden. Mevrouw schrijft dat sinds de komst van de crèche ze constant problemen heeft met het toilet die telkens verstopt. Een probleem die mevrouw de voorgaande 10 jaar dat ze er woont niet had.

De plaats waar mevrouw haar afvalzakken dient te plaatsen heeft een andere locatie gekregen door werkzaamheden. De gemeente heeft de bewoners hierover ingelicht. Mevrouw zegt dat ze wegens gezondheidsredenen geen meters verder dan stappen met de afvalzakken en plaatst deze nog steeds op dezelfde plaats. De huisvuilophaling passeert er niet wegens de werken. Hierdoor blijven de afvalzakken staan. Mevrouw dient dit met haar dochter en schoonzoon te regelen die haar kunnen helpen om de afvalzakken buiten te zetten. Geen verdere klachten ontvangen.

### **84/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 22/08/2023

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende afvalzakken op het terras van haar buurvrouw. Mevrouw laat weten dat er heel veel afvalzakken op het terras staan welke geurhinder veroorzaken en muizen aantrekken.

WPZ voert een controle uit op 28/08/2023 en stelt vast dat de huisvuilzakken verwijderd werden. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### **85/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 24/08/2023

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende graffiti die werd gespoten op de buitengevel van het appartementsgebouw. Mijnheer is naar de politie gestapt om klacht in te dienen tegen onbekenden.

WPZ voert op 29/08/2023 controle uit en maakt foto's van de graffiti op de gevel. WPZ geeft opdracht aan externe partner om de graffiti te verwijderen.

Dit gaat om een klacht tegen onbekenden en niet tegen WPZ.

WPZ geeft hieraan het nodige gevolg.

## 86/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 24/08/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende pesterijen door onbekenden. Er worden hondenuitwerpselen en sigarettenpeuken over haar poortje gegooid. 's Avonds zouden er veel hangjongeren vertoeven op het bankje. Mevrouw stelt zich de vraag waarom dit enkel bij haar gebeurt en niet bij de burens. Mevrouw is bang dat dit komt door eerdere klachten die zij ons overmaakte. Mevrouw stelt zich de vraag om toch niet beter de wijkagent in te lichten.

Op 28/08/2023 reageert WPZ met volgende mail:

Is er een mogelijkheid dat het poortje openstond en de hond daar per ongeluk geweest is? Wij kunnen u namelijk bevestigen dat wij uw naam of adres nooit genoemd hebben naar andere huurders in verband met de vorige klachten.

Als u dit nog eens opmerkt of u iemand op heterdaad kan betrappen, zou ik inderdaad toch de wijkagent inlichten.

Op 28/08/2023 reageert mevrouw op ons mailtje, waarin zij bevestigt dat het poortje op slot was, want ze die dag weg waren. Volgens mevrouw is dit ook in de avond gebeurd?. Mevrouw laat weten dat ze de wijkagent hierover heeft aangesproken en er voorlopig niet veel aan te doen valt. Wijkagent stelt voor om opnieuw contact op te nemen wanneer dit nog eens voorvalt.

## 87/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 27/08/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster van een appartementencomplex. Mevrouw stelt haar voor als vertrouwenspersoon van de andere bewoners. Mevrouw heeft een klacht betreffende het pestgedrag van een bewoner van het appartementencomplex. Op een avond omstreeks 20u zag mevrouw de bewoner de straat op en af lopen, terwijl hij aan het roepen en tieren was. Er was verder niemand aanwezig in de straat. Mevrouw schrijft dat het heel angstwekkend was om aan te zien. Mijnheer had blijkbaar geen controle meer over zijn frustraties. Er is een leegstaand appartement in het gebouw en om te voorkomen dat de brievenbus wordt volgepropt heeft mevrouw een sticker gekleefd met de melding 'geen reclame aub'. Een andere bewoonster van het gebouw vraagt of mevrouw bij haar ook zo een sticker wil kleven. De bewoner heeft deze sticker reeds tot 3x toe verwijderd van de brievenbus van de buurvrouw. Mevrouw spreekt mijnheer hierover aan in de inkomhal dat dit zeer kinderachtig is voor een volwassen man en heeft hem verwittigd dat bij een eerstvolgend incident ze andere maatregelen gaat nemen. De sticker werd ondanks deze verwittiging opnieuw verwijderd. Mevrouw schrijft dat de bewoner psychische problemen heeft die hij niet meer onder controle heeft en dat het probleem al maanden aansleept. Mevrouw vraagt aan WPZ maatregelen te nemen zodat de rust terugkeert. Mevrouw maakt haar klacht ook over aan de wijkagent.

WPZ geeft de klacht onmiddellijk door aan de begeleider van mijnheer. De begeleider laat weten dat hij diezelfde dag nog langs gaat bij mijnheer om de situatie te bespreken en hem te confronteren met de hem ten laste gelegde opmerkingen.

WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

## 88/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/08/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de bovenburen die volgens mevrouw te veel wagens bezitten. Ze hebben 3 wagens die ze steeds parkeren voor de ingang van het gebouw. Mevrouw schrijft dat ze slecht te been is en nooit kan parkeren aan de ingang van het gebouw. Sinds een paar weken hebben deze buren ook een motorfiets die ze steeds parkeren in de doorgang/hal van het gebouw. Soms laten ze de motor te lang draaien waardoor de geur van de uitlaatgassen haar appartement binnendringt.

Op 15/09/2023 stuurt WPZ onderstaande mail naar de buren:

*Sinds [REDACTED] huurt u een appartement in [REDACTED].*

*Gezien u ondertussen meer dan een jaar in het appartement woont, plannen wij graag een huisbezoek bij u in.*

*Dit zal doorgaan op vrijdag 22/9/2023 om 10u. Indien dit moment u niet schikt kan u ons steeds contacteren. Wij zoeken dan samen met u naar een nieuwe afspraak.*

*Graag geven wij ook mee dat wij klachten mochten ontvangen omtrent het foutparkeren van een motor. Het is verboden om moto's of andere voertuigen te parkeren op plaatsen die daarvoor niet geschikt zijn.*

*Het woonblok beschikt over een ondergrondse parkeergarage. U kan hier steeds een parkeerplaats huren. Zo niet dient u de moto te parkeren op de openbare parking voor het gebouw.*

*Aarzel niet ons te contacteren indien u verdere vragen zou hebben.*

Tijdens het huisbezoek bevestigt mijnheer dat hij een parkeerplaats wenst te huren voor zijn motorfiets en maakt ons de nodige documenten over voor een aanvraag parkeerplaats over. Sinds 01/11 huurt mijnheer een parkeerplaats. Hiermee is het probleem met foutparkeren van de motorfiets opgelost.

## 89/ Ontvankelijk-gegrond/ deels opgelost

Datum: 29/08/2023

Type klacht: Vochtproblemen

WPZ ontvangt via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht van een huurster betreffende vochtproblemen in het appartement. Mevrouw vertelt hoe delen van de bepleistering van het plafond vallen en voegt ook toe ernstige gezondheidsproblemen te hebben door het vocht. Mevrouw zou ook al 7 jaar op de wachtlijst staan voor een nieuwe woning, maar voorlopig zonder succes.

*Wij mochten de klacht goed ontvangen en graag informeren wij je hierover.*

*Mevrouw deed op 26/06/2023 volgende melding:*

*Geachte, het was nu een hele tijd dat ik geen wateroverlast meer had. Maar gisteren heeft het goed geregend en vandaag drupt de regen weer door aan de buis tussen plafond en boiler, waar u aan de toegevoegde foto's bruine plekken ziet. Komt dus weer van het dak.*

*Er werd onmiddellijk een werkbond doorgegeven aan onze externe partner voor nazicht van het dak en dakwerker voert herstelling uit.*

Op 24/07/2023 doet mevrouw opnieuw melding van lek in de opbergruimte.

*Sorry dat ik er weer ben, het lekt weer in mijn opbergruimte vandaag, alhoewel het nu niet regent.*

*Er moet op het dak een plek zijn waar het vele regenwater zich bij elkaar zet en dan ineens lekt als er te veel is.*

*Wij sturen mevrouw volgend antwoordje:*

*Bij nazicht in het technisch dossier, hebben wij vastgesteld dat onze externe partner hiervoor reeds is langs geweest. Hij heeft de dichtingen nagezien en hersteld.*

*Wij hebben dan ook onmiddellijk contact opgenomen met de dakwerker en hij zal opnieuw langs komen om het lek op te sporen en te herstellen.*

*Mevrouw stuurt ons foto's en een video-opname door van de vocht en het lek en wij maken deze over aan onze dakwerker.*

*Bericht van onze dakwerker op 28/08:*

*Beste allen*

*We zijn er al 2 keer geweest maar zo te zien is probleem niet opgelost, het is een groen dak en het is dus niet eenvoudig om dat te vinden, we gaan deze week nog terug.*

*De dakwerker gaat langs om lek op te sporen. Mijn collega van de dienst Patrimonium (in kopie) volgt dit mee op en zal je hierover verder informeren.*

*Navraag gedaan bij mijn collega's van de Klantendienst betreffende mevrouw haar aanvraag voor een andere woning:*

*Mevrouw staat sinds 27/09/2016 ingeschreven als kandidaat-huurder. Zij heeft sindsdien haar keuzes gewijzigd, momenteel staat zij op de wachtlijst voor: x*

*In X geldt er een gemeentelijk toewijzingsreglement op basis van lokale binding. Kandidaat-huurders die sinds hun geboorte in de gemeente wonen, staan net iets hoger gerangschikt dan kandidaat-huurders die in totaal al minstens 20 jaar in de gemeente wonen/gewoond hebben. Nadien volgen de kandidaat-huurders die minimaal 10 jaar in de gemeente wonen, enz.*

*Mevrouw valt in de 2<sup>de</sup> categorie (binding minstens 20 jaar). Met andere woorden: kandidaat-huurders die sinds geboorte in Halle wonen, staan hoger gerangschikt.*

*Als sociale huisvestingsmaatschappij dienen wij dit gemeentelijk toewijzingsreglement te respecteren.*

Op 14/09/2023 ontvangt WPZ een nieuwe mail van de Vlaamse Ombudsdienst. Mevrouw heeft contact opgenomen en laten weten dat de nodige herstellingen aan het dak nog steeds niet zijn uitgevoerd. De dakwerker zou bovendien gemeld hebben dat dit om een bijzonder lastig probleem gaat over de hele lengte van het appartement en dat het nog maar de vraag is dat dit kan hersteld worden. Ondertussen woont mevrouw nog steeds in een woning waar het binnen regent. Gezien mevrouw lijdt aan longproblemen kan dit dus nog andere negatieve effecten hebben op haar gezondheid. Deze situatie kan niet veel langer aanhouden.

Op 20/09/2023 stuurt WPZ volgend antwoord:

*Onze dakwerker is opnieuw langsgegaan en heeft een lek gevonden en hersteld. Nu moet de binnenkant eerst drogen voor we daar de nodige herstellingen kunnen uitvoeren. Uiteraard volgt de dienst patrimonium dit nauwkeurig op. De klantendienst gaat een huisbezoek in plannen met mevrouw. Ze gaan haar keuzes met haar nakijken. Moest er in de toekomst nog een probleem voorkomen zullen we haar prioritair herhuisvesten.*

Dit wordt ook doorgegeven aan mevrouw via de Vlaamse Ombudsdienst. Enerzijds het technische om te kijken of het probleem afdoende kan worden aangepakt. Anderzijds het spoor van een verhuis, gezien mevrouw haar gezondheidstoestand.

WPZ volgt dit op. Er is beslist om het vocht nogmaals te gaan opmeten. Indien het vocht aan het drogen is, zal er een herstelling van de vochtschade gebeuren. Indien nog nat, zal er een procedure herhuisvesting opgestart worden met prioriteit.

Op 25/09/2023 voert de Klantendienst een huisbezoek uit bij mevrouw. Met de toestemming van mevrouw worden er foto's gemaakt van de vochtkringen en het afvallend pleisterwerk. In de inkomhal en wc zijn ook vochtkringen vastgesteld. In de badkamer probleem van afvallend pleisterwerk. In de berging is er ook een vochtkring, maar daar zouden de druppels van de buis boven de boiler vallen. Er stond een emmer onder, waar geen druppel water in zat.

Op 29/09/2023 voert een medewerker van de dienst Patrimonium een vochtmeting uit. Er wordt 100% vocht gemeten.

Op 25/10/2023 doet mevrouw opnieuw melding dat er water binnensijpelt in de berging. WPZ geeft onmiddellijk de opdracht aan een externe partner voor nazicht van dak + aansluiting roofing met CV-schouw.

Er werd een procedure voor herhuisvesting opgestart. Op 29/09/2023 kreeg het dossier van mevrouw prioriteit P (verplichte herhuisvesting). Mevrouw geeft slechts beperkte keuzevoorkeuren op, waardoor zij nog geen aanbieding voor een nieuwe woning kreeg. Zij werd hierop attent gemaakt, maar wijzigt haar keuzes voorlopig niet.

#### **90/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 30/08/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de burens. Deze zouden al verschillende keren de politie hebben gebeld omwille van geluidsoverlast veroorzaakt door haar kinderen. Mevrouw vindt dit niet kunnen. Het gaat om 4 kleine kinderen die spelen en als haar kinderen spelen maken ze inderdaad wat lawaai.

De buurvrouw die de politie zou gebeld hebben, heeft zelf geen melding gemaakt bij WPZ. Dit bleef bij een eenmalige melding. Binnenkort zal de klager bezocht worden (huisbezoek begin verhuring) en zal er gepolst worden naar de situatie met de buurvrouw.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### **91/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost**

Datum: 05/09/2023

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt een klacht via mail dat het opnieuw binnen regent in het appartement. WPZ had in het verleden reeds dakwerker langs gestuurd. WPZ maakt nieuwe opdracht over aan dakwerker om het dak na te kijken en te herstellen. Dit gaat om een appartementsgebouw dat wordt afgebroken en waar een nieuw complex op wordt gebouwd. Kort na de klacht wordt mevrouw herhuisvest wegens de renovatieplanning.

## 92/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 06/09/2023

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende overlast uitwerpselen hond van de buurvrouw. De buurvrouw laat haar hond plassen tegen de inkomdeuren van de andere bewoners en laat de hond zijn behoeften doen in de trappenhal. Meermaals heeft mevrouw haar buurvrouw hierover aangesproken en gevraagd dit op te kuisen, zonder gunstig gevolg. Ook klaagt mevrouw over de afvalzakken van deze buurvrouw die veel te lang blijven staan, met geuroverlast en maden tot gevolg. Mevrouw maakt ons ook foto's over van de uitwerpselen en afvalzakken.

Huisbezoek naar aanleiding klachten:

Appartement was netjes en nog intact. Geen zware schade te zien. 3de kamer wordt voorlopig als rokerskamer gebruikt, gevraagd om hier toch voldoende te verluchten en liefst buiten te roken. Schimmel op tegels en plafond van badkamer. Huurders zijn bezig met deze te reinigen.

Geen behoeften van de hond op het terras terug te vinden, ook niet rondom het appartementsgebouw.

Hond blafte niet bij aankomst, ook niet tijdens het bezoek.

De klacht over de afvalzakken komt terug in klacht nr. 111

## 93/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 07/09/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster betreffende de burens die hun groot zwembad hebben laten leeglopen in de tuin. Hierdoor had mevrouw wateroverlast in haar tuin en was haar buitenberging helemaal nat en vochtig.

Het gezin is gekend. Zie ook klachten 24 en 60. Er gingen reeds diverse huisbezoeken door bij het gezin zo ook voor dit probleem. Tijdens het huisbezoek waren de contouren van het zwembad nog duidelijk zichtbaar in de tuin. De huurder ontkende ook niet dat hij het zwembad had leeg gelaten.

Er werd hem gewezen op de wateroverlast. De huurder had niet door dat zijn actie dergelijke gevolgen had. Hij zal volgend jaar zijn zwembad op een andere manier leeglaten en het water laten afvloeien naar achter in de tuin.

## 94/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 11/09/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een burenruzie. Haar buurvrouw steekt voortdurend briefjes in haar brievenbus met valse beschuldigingen. Mevrouw stuurt ons foto's van de briefjes mee in bijlage. Deze beschuldigingen gaan over geluidsoverlast, ... Ook valt haar buurvrouw haar verbaal aan. Omdat dit niet de eerste keer is, gaat mevrouw klacht indienen bij de politie.

WPZ vraagt aan huurster om ons het PV van de politie over te maken. Er werd geen PV overgemaakt. De buurvrouw heeft op haar beurt ook geklaagd over deze feiten. De buurvrouw staat onder bewindvoering, het gaat om een zwakkere oudere dame. Heeft in het verleden beweerd schrik te hebben van haar burens. Beide partijen zijn schuldig aan kleine pesterijen. Klager staat op een wachtlijst voor een verhuis naar een grotere woning. Soms is het niet duidelijk of ze door te klagen een verhuis wenst te bespoedigen.

Beide partijen worden individueel bezocht om te luisteren naar de klachten. In het verleden werd de raad gegeven om elkaar te negeren en elkaar rust te respecteren.

Er werd niet meer geklaagd, maar we gaan nog bij beide partijen langs.

#### **95/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 11/09/2023

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een privébewoner betreffende de burens, huurders van WPZ. Mijnheer klaagt over het geblaf van de honden en het onveilige gevoel. Om 00u30 's nachts geluidsoverlast van blaffende honden, roepende kinderen, pratende mensen en motorfietsen. Mijnheer heeft zijn raam geopend en er hen attent op gemaakt dat het half één 's nachts is en gevraagd wat stiller te zijn. Resultaat: een discussie en uitdagen door extra gas te geven met de motorfietsen en te claxonneren.

WPZ verwijst naar klacht nr. 78.

Huisbezoek werd bij de buurvrouw georganiseerd door de wooncoach. Er zitten 4 kleine honden. Twee honden kregen reeds een blafband aan, de andere 2 honden had ze bij haar moeder geplaatst. Ook zij krijgen beiden nog een blafband; deze zijn besteld. Mevrouw geeft aan dat ze zelf niet tegen het geblaf van honden kan. Ze roept de honden dan ook zo snel mogelijk binnen als ze blaffen.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### **96/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 15/09/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende onderhoud tuin van de buurvrouw. Er groeit onkruid en andere beplanting door en over de houten tuinomheining heen. WPZ schrijft de huurster hierover aan op 24/10/2023. WPZ voert op 06/11/2023 een controle uit en stelt vast dat het onkruid en overgroeïende beplanting verwijderd zijn. WPZ mocht geen nieuwe klachten meer ontvangen.

#### **97/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost**

Datum: 22/09/2023

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een privé bewoonster betreffende het brandalarm dat al verschillende keren is afgegaan en de geluidshinder als gevolg. Het brandalarm bevindt zich in de ondergrondse garage van de huurwoningen van WPZ. Dit is rechtover mevrouw haar woning. Mevrouw meldt dat het alarm weer een hele nacht voor de zoveelste keer is afgegaan.

WPZ stuurt op 25/09/2023 antwoord terug naar mevrouw. WPZ is op de hoogte van dit probleem en is doorgegeven aan externe partner. Deze klacht is deels gegrond om reden dat WPZ wel het nodige gevolg gaf. Maar naar het zoeken van een externe partner om het probleem op te lossen, heeft dit enige tijd in beslag genomen.

## 98/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 02/10/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht via het OCMW van een huurder betreffende een agressieve buurvrouw. Buurvrouw is steeds dronken en valt andere bewoners verbaal en fysiek aan. De politie is al verschillende keren moeten langskomen om de buurvrouw te kalmeren.

Dit is niet het eerste incident. Er zijn meerdere klachten over deze buurvrouw. Sinds 01/2023 beheert WPZ deze appartementen. Dit is de eerste klacht die WPZ mocht ontvangen en is niet op de hoogte van de vorige klachten. Er zijn ook al verschillende klachten ingediend bij de politie maar de politie doet hier niets mee volgens de bewoners.

Op 10/10/2023 ontvangt WPZ een nieuwe klacht van een bewoner. De buurvrouw zou een kind hebben aangevallen. De politie werd gecontacteerd.

WPZ informeert bij de politie en vraagt naar PV. Heel veel klachten van verschillende bureaus, alsook een petitie. Veel klachten zijn via het OCMW binnen gekomen. Contact gehad met de politie. De wijkagent is helaas voor heel lange periode uitgevallen. Ze hebben weinig ruimte om zaken aan te pakken.

Voorgesteld om voorlopig alleen op huisbezoek te gaan, moest dit niet gaan mogen we de politie steeds opnieuw contacteren en plannen we ruim op voorhand samen een huisbezoek in.

Huisbezoek op 21/12/2023

Mevrouw was heel emotioneel door ons bezoek. Zij geeft aan dat er in de wijk iets leeft dat het de jongeren tegen de ouderen zijn. De jongeren spelen vaak met een bal op het plein, die dan op mevrouw haar terras belandt, tegen haar ramen. Er werden ook al verschillende bloempotten en andere zaken stuk gemaakt. Als ik aangeef dat het niet enkel de jongeren zijn waar wij klachten van krijgen, geeft ze aan dat ze wel zal verhuizen. Eén van de klachten rond mevrouw ging over alcoholmisbruik. Ik heb tijdens het huisbezoek geen alcohol gezien. WPZ plant samen met de wijkagent een bezoek bij haar in.

## 99/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 19/10/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende de buurman die afval plaatst in de ondergrondse garage. Dit zou gaan om een zetel, afvalzakken met blikjes die uitlopen, ....

WPZ voert controle uit en de zetel is verwijderd en de garage is redelijk netjes.

Geen verdere klachten ontvangen.

## 100/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 30/10/2023

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende een herstelling van een lek aan het dak.

Op 07/08/2023 krijgt WPZ melding van vocht in de trappenhal. Onze technische dienst gaat tweemaal langs. Huurders zijn steeds afwezig. WPZ probeert ook verschillende keren telefonisch contact op te nemen zonder gunstig gevolg.



WPZ geraakt binnen op 17/10/2023 na het maken van een afspraak en stelt een lek vast rond de schouw op het dak. WPZ geeft onmiddellijk de opdracht door aan dakwerker.  
Op 30/10/2023 ontvangt WPZ klacht.  
Op 31/10/2023 stuurt WPZ onderstaand antwoord:

*Beste,*

*Wij hebben uw onderstaande melding goed ontvangen en geregistreerd als klacht.*

*Graag lichten wij u toe dat na uw melding op 07/08/2023 van vocht in de trappenhal onze technische dienst 2x is langs geweest, op 10/08/2023 en op 29/08/2023, u was telkens afwezig. Wij hebben u telefonisch proberen contacteren op 29/08/2023 om een afspraak te maken, maar kregen geen gehoor. Op 13/10/2023 werd een nieuwe melding gemaakt samen met een afspraak op 17/10/2023. Onze techniker heeft toen een lek rond de schouw vastgesteld. Op 18/10/2023 heeft Woonpunt Zennevallei een werkbond doorgegeven aan de externe partner dakwerker Paul Cornelis.*

*Wij hebben de werkbond ter herinnering doorgemailed met de vraag zo spoedig mogelijk contact met u op te nemen om een afspraak te maken.*

*De dakwerker laat ons weten dat hij reeds 2x is langs geweest maar er niemand aanwezig was. WPZ stuurt onderstaande mail:*

*Beste,*

*Wij hebben hier juist de melding gekregen van onze dakwerker dat hij reeds 2x is langs geweest, maar voor een gesloten deur stond. Hij zou donderdag opnieuw langs komen. Kan u bevestigen dat u thuis aanwezig bent?*

Dakwerker voert de nodige herstellingen uit en WPZ plaatst een bouwdroger om het vocht na waterinsijpeling op te drogen.

#### **101/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 31/10/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens. Mevrouw klaagt dat de burens al vanaf de ochtend heel veel lawaai maken. Roepen, lachen, heen en weer lopen, spelen met een bal binnen in huis en van alles verschuiven. Dit is al enige tijd bezig maar mevrouw stuurt voor de eerste maal een klacht. Ze heeft de burens hierover al aangesproken, maar deze negeren haar.

Er werd telefonisch contact opgenomen met de klagster. Op het moment van de klacht was het herfstvakantie en waren de kinderen van de burens thuis. Mevrouw bevestigt dat de overlast ondertussen was afgenomen. In overleg met mevrouw werd er beslist voorlopig de burens niet aan te spreken. Ze neemt met ons contact op wanneer er terug overlast is.

WPZ heeft in januari '24 een nieuwe klacht ontvangen, ditmaal over fout geparkeerde wagen. Dit is niet de bevoegdheid van WPZ.

## 102/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 19/11/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoner over een buurvrouw. De bewoners leven al een tijd in conflict met deze buurvrouw wegens geluidsoverlast. Er zouden ook te veel mensen wonen in het appartement. Er werd reeds een dossier opgestart bij het OCMW, advocaat en zou al voor het vredegerecht zijn verschenen. Maar dit zonder medewerking van de buurvrouw.

Er zijn ook klachten over het feit dat mevrouw nooit de trappenhal en gang (beurtrol) heeft gepoetst, leeft het reglement van inwendige orde niet na.

Op 07/12/2023 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail ditmaal van de eigenaar van het appartementencomplex. Mevrouw kuist nooit de gangen, geluidsoverlast door de inkomdeur heel hard te laten dichtvallen, lekkende afvalzakken worden verhuisd met de lift alsook afval van papier en karton blijft liggen in de lift.

Er wordt een aangekondigd huisbezoek uitgevoerd naar aanleiding van verschillende klachten van burens, maar mevrouw is niet thuis. Aan de parlofoon wordt gevraagd wie we zijn, daarna stilte. Na opnieuw 3x aanbellen, blijkt dat enkel de dochter thuis is en niet durft open te doen. Mevrouw heeft de brief rond het huisbezoek niet ontvangen. We vragen aan de dochter om door te geven aan haar mama om dringend met ons contact op te nemen.

Er gaat een nieuw huisbezoek door op 29/01/2024.

Mevrouw is zeer aangedaan over de klachten tegen haar. Mevrouw heeft het gevoel dat ze geïsoleerd wordt door de burens omdat zij de enige huurster met kinderen is in het gebouw. De onderburens hebben in het verleden al een klacht bij de vrederechter ingediend en burenbemiddeling werd in het verleden ook al opgestart. Wooncoach kan hier voorlopig nog weinig aan doen. Aan de burens wordt aangeraden bij overlast steeds de politie te contacteren.

WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

## 103/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 20/11/2023

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht. Een huurster die pas ingetrokken is in een appartement stuurt klacht betreffende defecte lift. Ook doet mevrouw haar beklag over het toegewezen appartement. Mevrouw is rolstoelpatiënt en doet haar beklag dat het appartement niet is aangepast voor een rolstoelgebruiker. Ook klaagt zij over tal van andere zaken: lift, verwarming, inkomdeur, ... Al deze punten werden ondertussen in orde gezet. Hieronder een korte samenvatting:

- Tijdens de plaatsbeschrijving uittreding (vorige adres) op 10/11/2023, wordt vastgesteld dat de garage/kelder niet leeg is. Dit is ondertussen nog steeds niet in orde. WPZ informeert nog eens bij OCMW.
- Mevrouw zegt dat het nieuwe appartement niet is aangepast voor rolstoelgebruikers. Somt een hele lijst op. Mevrouw heeft het appartement op voorhand kunnen bezoeken en gaf hier toen geen opmerkingen over.
- Mevrouw stuurt klacht over de lift die niet werkt. De lift werd hersteld en werkt terug, maar mevrouw blijft klagen. WPZ mocht via Vlaamse Ombudsdienst hierover ook een klacht ontvangen.

- Er zijn geen armsteunen aanwezig. Mevrouw bevestigt ons deze zelf te voorzien via tussenkomst VAPH. Achteraf ontkent mevrouw dit en eist van WPZ deze te plaatsen.
- WPZ beslist intern om armleuningen te plaatsen in toilet en douche. Op 06/12/2023 geeft WPZ opdracht aan externe partner om 2 armleuningen te plaatsen. Op 22/12/2023 plaatst externe partner de armleuningen.

Hieronder de historiek:

Klacht Vlaamse Ombudsdienst:

*Beste,*

*Wij ontvingen deze morgen een melding vanwege mevrouw [REDACTED], rolstoelpatiënte, wonende aan de [REDACTED] (in cc).*

*Ze meldt dat de lift in het gebouw al een week buiten werking is, met alle gevolgen vandien voor haar.*

*Ze is recent naar dit adres verhuisd (omwille van renovatie vorige woning?). Dit appartement zou echter geen aangepaste woning zijn, maar enkel toegankelijk voor bewoners in een rolstoel. Staat de verzoekster ingeschreven voor een mutatie naar een aangepaste woning?*

*Graag ontvang ik uw toelichting.*

Op 22/11/2023 stuurt WPZ onderstaand antwoord:

*Beste,*

*Wij mochten onderstaande klacht goed ontvangen.*

*Als het hevig regent gebeurt het soms dat er water terecht komt in de liftput. Er zijn al verscheidene acties ondernomen om dit te verhinderen, maar soms valt het toch voor dat door hevig en lang regenweer er water in de put geraakt. Er staat zelfs een dompelpomp in de liftput om het water er constant uit te zuigen. Ik denk dat de frequentie momenteel maximum een 3-tal keer per jaar zal zijn. En door de lastigheid dat er steeds 2 partijen aanwezig moeten zijn om het water weg te pompen (liftfirma en iemand met een pomp) duurt dit soms enkele dagen. Er werd opdracht gegeven aan externe partner om het water uit te zuigen en de dompelpomp opnieuw te activeren. [REDACTED] voert deze week (ten laatste op 24/11) een interventie uit.*

*Mevrouw [REDACTED] verhuisde per 1/10/2023 van een niet-aangepaste 3-kamerwoning naar een 2-kamerappartement, aangepast voor personen met een fysieke handicap en/of rolstoelgebruikers. Het appartement heeft een aangepaste keuken en badkamer. Er is geen reden tot mutatie, aangezien zij momenteel in een aangepast type woont.*

*We betreuren natuurlijk het probleem met de lift. Maar WPZ is hiervoor afhankelijk van derden. Vandaag namen we nogmaals contact op met [REDACTED] en ze hebben ons beloofd ons verder te informeren. Wij hopen alvast dat het probleem met de lift snel is opgelost.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verder informatie.*

Op 23/11/2023 stuurt mevrouw ons de bevestiging dat de lift hersteld is.

Op 24/11 en 27/11/2023 maakt mevrouw ons mails over met een hele lijst aan ongegronde klachten en verwijten. WPZ neemt deze klachten intern op tijdens overleg dienst Patrimonium en Klantendienst.

WPZ stuurt op 30/11/2023 volgend antwoord naar mevrouw:

*Beste mevrouw [REDACTED],*

*Graag komen wij terug op uw onderstaande mails en mails in bijlage.*

Klachtenrapportage 2023

Woonpunt Zennevallei

*Wij hebben dit intern besproken.*

*Wat betreft de lift kunnen wij bevestigen dat de lift op 17/11/2023 wegens watersijpeling in de liftput buiten dienst stond. Het water in de liftput werd verwijderd op 21/11/2023 en op 22/11/2023 is [REDACTED] langs geweest om de lift te herstellen. Bij vertrek was de lift opnieuw in dienst. Wij verwijzen naar onze voorgaande mail waarin wij het probleem en aanpak van de lift meedelen. De lift werkt terug normaal en er werden geen nieuwe meldingen meer gemaakt. De huurders kunnen steeds zelf contact opnemen met [REDACTED]. De contactgegevens van de liftmaatschappij zijn aanwezig in de lift. WPZ krijgt steeds een melding van [REDACTED] indien er een melding wordt gemaakt, zodat WPZ dit kan opvolgen. De huurders kunnen ook contact opnemen met WPZ om een probleem met de lift te melden. WPZ geeft dit op zijn beurt door aan [REDACTED].*

*Wat betreft uw verwarming deed u op 11/11/2023 om 17u15 melding dat de verwarming niet werkt. Diezelfde avond is de firma [REDACTED] langs geweest en heeft het probleem opgelost. Er werd druk op de installatie gezet en de installatie werd ontlucht.*

*Op 27/11/2023 is onze technische dienst langs geweest en heeft een nieuwe douchekraan geplaatst en werd de verwarming nagekeken en deze werkte opnieuw normaal.*

*Wat betreft de inkomdeur werd de opdracht gegeven aan onze externe partner, de firma [REDACTED]. De firma [REDACTED] heeft tijdens deze interventie het slot/deurcontact in orde gezet en vastgesteld dat het rubber rond de chassis te dik is waardoor deze moeilijk sluit. WPZ heeft de opdracht gegeven aan externe partner [REDACTED] [REDACTED], om het rubber te vervangen. De externe partner zal u contacteren om verder af te spreken.*

*Wat betreft de armsteunen werd door u gemeld dat u deze zelf zou voorzien met tussenkomst via VAPH. WPZ zal deze nog komen plaatsen. Eerst dient u de woning/tuin van de [REDACTED] [REDACTED] binnen de week leeg te maken. Indien u de woning/tuin binnen de week niet leegmaakt, zal WPZ deze leegmaken. De uurloonkosten en containerkosten hieraan verbonden zullen u worden aangerekend. Bij de plaatsbeschrijving uittrekking dient de woning volledig leeg te zijn, wat niet het geval was.*

*Verder betreuren wij de opmerkingen op de aangehaalde punten omtrent aangepast appartement. U hebt het appartement op voorhand kunnen bezoeken en maakte hier toen geen opmerkingen over. Wij zullen dan ook geen verdere aanpassingen doen op kosten van WPZ. U kan steeds zelf het VAPH inschakelen om de aanpassingen te laten uitvoeren.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst.*

Op 30/11/2023 en op 01/12/2023 ontvangt WPZ opnieuw klachten via mail. Gezien de inhoud van de vele mails maakt WPZ het dossier over aan haar advocate voor verdere opvolging.

Advocate volgt het dossier verder op in samenwerking met WPZ. Al de communicatie gebeurt door advocate. WPZ mocht over de toegankelijkheid van het appartement en de lift geen verdere klachten meer ontvangen.

#### **104/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 25/11/2023

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de kat van de buurvrouw. Mevrouw heeft haar kat buiten gezet omdat ze er niet meer wilt voor zorgen. Deze kat doet overal zijn behoefte ook tegen haar voordeur.

Mevrouw meldt ook dat een andere buur de straatkatten eten geeft. De straatkatten blijven hangen en doen hun behoeften in de trappenhal. Met als gevolg dat de trappenhal heel erg stinkt en vol uitwerpselen ligt.

Het geven van eten aan straatkatten op openbaar terrein is een overtreding. Deze werd overgemaakt aan de gemeenschapswacht en zij gaan de situatie opvolgen. Aan de huurster waarvan we de klacht ontvingen werd een lijst met nummers doorgegeven van opvangcentra voor katten. De huurster in kwestie ontkent dat ze haar kat buitengezet heeft.

Geen verdere klachten ontvangen.

#### **105/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 27/11/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende een buur die steeds zijn sigarettenpeuken naar beneden van zijn balkon gooit.

WPZ stuurt volgende mail naar huurder die hiervoor verantwoordelijk is:

*Wij krijgen verschillende klachten van burens over sigarettenpeuken die je naar beneden gooit. Wij vragen jou om sigarettenpeuken te doven en in jouw restafvalbak te gooien in plaats van naar beneden te gooien. Het weggooien op de openbare weg is niet alleen milieuvervuiling en schadelijk voor dieren, je kan er ook een boete van minstens 80 euro voor krijgen. Is het mogelijk rekening te houden met bovenstaande?*

Op 21/12/2023 ontvangt WPZ reactie van beklagde. Hij ontkent deze klacht en weet niet waarop dit gebaseerd is. Mijnheer bevestigt dat hij zijn sigarettenpeuken uitdooft in een asbak en deze in de asbak blijven. Mijnheer vindt deze klacht ongegrond. Hij denkt dat de peuken van andere rokers zijn omdat hij niet de enige is die rookt, maar zijn zeker niet van hem.

WPZ mocht geen nieuwe klachten ontvangen.

#### **106/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 30/11/2023

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn buurman die zijn afvalzakken verzamelt op de overloop. Reeds maanden plaatst hij zijn afvalzakken op de overloop in afwachting deze buiten te zetten voor de ophaaldiensten die dinsdag langs komen. Maar deze afvalzakken blijven soms maanden staan. Af en toe biedt hij deze toch eens aan en zet deze dan al op zaterdag buiten. Mijnheer is het beu om steeds op deze afvalzakken te moeten zien.

WPZ plant een huisbezoek in als gevolg van deze klacht op 11/12/2023. Verslag van collega Klantendienst die huisbezoek heeft uitgevoerd: *Ik ben vorige week dinsdag ook eens langs geweest. Huurder was toen niet thuis. Vuilniszakken stonden op de overloop. De dag nadien was het vuilnisophaling. Vandaag opnieuw langs geweest. Vuilniszakken stonden nog steeds op dezelfde plaats. Huurder heeft beloofd om deze morgenavond buiten te zetten. Berging zou ook vol karton gestaan hebben. Berging was vandaag leeg.* WPZ mocht geen nieuwe klachten meer ontvangen.

## 107/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 01/12/2023

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder van een appartementencomplex betreffende de jaarafrekening van water, elektriciteit gemeenschappelijke delen en gas (verwarming). Deze facturatie wordt opgemaakt en verstuurd naar de huurders door externe partner van WPZ die instaat voor het uitlezen en factureren persoonlijk waterverbruik, gas en elektriciteit gemeenschappelijke delen van een appartementencomplex waar CHM actief is. Huurder is het niet een met het bedrag dat hij moet betalen. Huurder schrijft dat het de eerste keer is in 5 jaar dat hij daar woont opeens moet betalen. Huurder is het niet eens met de prijzen voor water en noemt dit diefstal.

Voorheen stond WPZ in voor de facturatie van water (jaarlijkse afrekeningen) en elektriciteit gemeenschappelijke delen (werd verrekende in de huurlasten). Gasverbruik CHM werd beheerd door een andere energieleverancier. WPZ heeft dit contract opgezegd om reden dat dit niet meer werkte. Het portaal waarop WPZ de verhuisbewegingen doorgaf en het waterverbruik opvraagde om de waterafrekeningen te kunnen opmaken was niet meer ter beschikking. De Afrekeningen van warmte (gas) naar de huurders werden opgemaakt op basis van simulaties. Dit kon niet meer door de beugel. De huurders werden hierover met verschillende brieven geïnformeerd zowel door WPZ als door de nieuwe energieleverancier. WPZ vindt het belangrijk dat de afrekeningen correct gebeuren en de huurders hun persoonlijk verbruik van water en gas kunnen opvolgen.

WPZ neemt telefonisch contact op met huurder om hem te informeren over deze factuur, maar huurder is heel onbeleefd en wil het niet snappen. Op 07/12/2023 stuurt hij ons een mail met de vraag achter een antwoord op zijn klacht. Dit is echter ongegrond. In de tussentijd heeft hij al 3 collega's aan de lijn gehad betreffende zijn klacht en telkens is mijnheer heel onbeleefd. Roepen en tieren, uitschelden.

Omdat WPZ een aantal vragen van bewoners mocht ontvangen over deze facturatie organiseert WPZ in samenwerking met externe partner een infomoment voor al de huurders op 18/01/2024 in de kantoren van WPZ. De huurders worden hierover geïnformeerd met een schrijven.

## 108/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/12/2023

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex. Mevrouw klaagt over de toestand van de ondergrondse parking die te wensen overlaat. Mevrouw schrijft dat deze op een stort begint te lijken.

WPZ stuurt op 04/12/2023 volgend antwoord:

*Wij hebben uw melding goed ontvangen en geregistreerd als klacht.*

*Wij danken je voor deze melding, zodat wij hieraan het nodige gevolg kunnen geven.*

*Woonpunt Zennevallei heeft in het verleden reeds tal van acties ondernomen betreffende de rommel en overlast in de ondergrondse parking en in het gebouw. De politie is ook al verschillende keren gecontacteerd betreffende de overlast en is ook reeds langs geweest.*

*WPZ voert controle uit en volgt dit zeker op.*

WPZ neemt dit op tijdens intern overleg en er wordt beslist al het stort in de ondergrondse parking te verwijderen. Er wordt opdracht gegeven aan externe partner om een container te plaatsen en samen met interne technische dienst van WPZ al de rommel/afval te verwijderen.

#### 109/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 12/12/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman die op de 2<sup>de</sup> verdieping woont. Mevrouw woont op het gelijkvloers. Mevrouw klaagt over de geluidsoverlast die haar buurman veroorzaakt elke dag van de week. Mevrouw schrijft dat haar buurman zwaar alcoholist is. Van zodra hij opstaat zet hij de radio heel luid, ongeacht het nu 05u of 08u is, maakt hem niets uit. Mijnheer zit dan heel luid mee te zingen. Zelfs met nog 1 verdieping tussen en oordopjes in kan mevrouw de muziek nog steeds horen. Als haar buurman zit te bellen, brult hij letterlijk boven zijn TV uit. Andere klachten zijn: ruziemaken met zijn vriendin, meubels verschuiven, karaoke zingen, is al straal bezopen in haar voordeur gevallen, plast en braakt in haar voortuin, doet de post van andere bewoners open om na 14 dagen terug te geven. Mevrouw vraagt een oplossing en denkt eraan om te verhuizen.

Een medewerker van WPZ is meerdere keren ter plekke geweest en heeft geen overlast vastgesteld. De lawaaihinder wordt wel bevestigd door de buurvrouw van de 1<sup>ste</sup> verdieping. Bij een onaangekondigd bezoek werd de voordeur niet geopend. Wij plannen een huisbezoek op dinsdag 13/02 om met de huurder te gaan praten. Ondertussen hebben we de klager nog aan de lijn gehad om te melden dat er minder overlast is.

#### 110/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 18/12/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn burens. Deze maken heel veel lawaai, waardoor huurder niet veel slaapt. Volgens mijnheer zouden er meer mensen wonen dan toegelaten. Mijnheer heeft zijn slaap nodig en vraagt een oplossing voor dit probleem.

WPZ informeert bij klagers op 19/12/2023:

*Bedankt om ons hiervan op de hoogte te brengen. Kan u ons omschrijven over welk lawaai het juist gaat? Zo kunnen wij de klachten ook wat gericht aanpakken en bespreken. Wij volgen dit zeker op.*

Naar aanleiding van de klacht wordt een huisbezoek bij de burens georganiseerd. Hieruit blijkt een volledig ander verhaal. Er zou al jaren onvrede zijn tussen de burens. Dit komt voort uit een familiaal dispuut. Sindsdien zouden de burens, die nu klacht hebben ingediend bij WPZ, al jaren pesterijen uitoefenen tegen de beklagde. Dit gaat van kloppen op de muur over het bestellen van eten op takeaway.com op naam van de burens tot het schrijven van verwijten op de garagepoort van de burens.

De beklagde burens zitten er letterlijk door en durven niet meer te leven in hun eigen woning. Ze hebben hiervoor al proberen bemiddelen met de burens en tonen hiervoor ook de nodige bewijzen. Deze tonen enkel verzoenende taal. De reacties van de burens, die nu klacht neerleggen, vertonen enkel verder verwijtende taal.

Mevrouw heeft ten einde raad ook al klacht neergelegd bij de politie. Ze vermoed dat de klacht die de burens nu neerleggen bij Woonpunt een reactie is op de klacht die mevrouw neerlegde bij de politie.

De Klantendienst organiseert begin 2024 nog een huisbezoek bij de buur die de klacht heeft overgemaakt en probeert een verzoening op te starten.

### 111/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 27/12/2023

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw die steeds haar afvalzakken deponeert in het tellerlokaal en deze niet tijdig aanbiedt aan de ophaaldiensten. Deze zakken blijven dan lange tijd staan.

WPZ schrijft de huurders hierover aan op 03/01/2023.

Op 08/01/2023 ontvangt WPZ opnieuw een melding van deze huurster. Mevrouw gaat niet akkoord met ons schrijven want weet wie verantwoordelijk is. Ondertussen zijn de afvalzakken nog steeds niet verwijderd. WPZ voert een controle uit en stelt 4 PMD-zakken vast in het tellerlokaal.

Op 09/01/2023 ontvangt WPZ melding dat betrokkene de afvalzakken heeft buiten gezet. Er werd ook een niet officiële zwarte afvalzak buiten gezet. WPZ schrijft de huurder die hiervoor verantwoordelijk is aan. Geen verdere klachten ontvangen.

### 112/ Onontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/12/2023

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende de burens. De buurljongen speelt piano en de huurders ondervinden hiervan overlast. De buurljongen speelt elke dag piano van 12u tot 22u 's avonds. De burens zijn een compromis overeengekomen dat er piano kan gespeeld worden van 17u tot 21u in de week en niet in het weekend, maar dit wordt niet gerespecteerd. Huurder doet aan telewerk en kan zich hierdoor niet concentreren en moet hierdoor soms uren inhalen. De zoon van deze huurders hebben autisme en moet rondlopen met een hoofdtelefoon omdat hij het geluid van de piano niet kan verdragen. Huurders vragen een oplossing voor dit probleem.

WPZ gaat langs bij de burens. De burens ontkennen dit en zeggen dat het verhaal van mevrouw niet klopt. De politie is al verschillende keren bij hun langs geweest en op deze momenten was hun zoon zelfs niet aanwezig. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.



### 3. 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 2023 mocht ontvangen gaat 54,46% of 61 klachten van de 112 klachten over leefbaarheid. Dit zijn klachten van huurders ten aanzien van andere huurders. Deze klachten zijn ongegrond ten aanzien van WPZ. Niettemin rapporteert WPZ ook over deze klachten en investeert het WPZ-team in functie van haar huurders veel tijd en energie om deze klachten te behandelen.

In 2023 ontving WPZ 12% minder klachten dan in 2022. Het aantal leefbaarheidsklachten daalde bijna evenredig.

2023				2022	
Totaal aantal klachten	112		124	Totaal aantal klachten	-12%
Leefbaarheid	61	54,46%	70	62,50%	-9%
Sluikstorten	12	10,71%	11	9,82%	1%
Huisdieren	9	8,04%	16	14,29%	-7%
Herstellingen	8	7,14%	7	6,25%	1%
Administratieve werking en beheer	5	4,46%	3	2,68%	2%
Domiciliefraude	5	4,46%	2	1,79%	3%
Huisvuil	3	2,68%	9	8,04%	-6%
Vochtproblemen	2	1,79%	2	1,79%	0%
Vandalisme	2	1,79%	2	1,79%	0%
Groenonderhoud	3	2,68%	0	0,00%	3%
Waarborg	1	0,89%	0	0,00%	1%
Toewijzing huurwoning	1	0,89%	0	0,00%	1%
Garage	0	0,00%	2	1,79%	-2%
Aantal klachten	112		124	Aantal klachten	

WPZ blijft veel klachten ontvangen over sluikstorten of het niet correct omgaan met huisvuil. Dit gaat om 15 klachten of 13,39% van het aantal klachten. WPZ heeft ook dit jaar veel belang gehecht aan de problematiek rond sluikstorten. WPZ ruimt en verwijdert zelf heel veel sluikstort. WPZ geeft ook opdrachten aan externe partner om op verschillende adressen (gebouwen/parkeergarages) het afval/sluikstort op te halen met container. De kosten hieraan verbonden heeft WPZ steeds voor haar rekening genomen wegens gebrek aan bewijs.

Totaal aantal klachten 2023	112	
Sluikstorten	12	10,71%
Huisvuil	3	2,68%
	<b>15</b>	<b>13,39%</b>

WPZ mocht ook in 2023 klachten over huisdieren ontvangen. Dit gaat om 9 klachten of 8,04% van de 112 klachten.

Totaal aantal klachten 2023	112	
Huisdieren	<b>9</b>	<b>8,04%</b>

Van het totaal aantal klachten zijn 6 klachten of 5,36% van het totaal aantal klachten niet opgelost:

- 2 klachten waarvoor een gerechtelijke procedure is opgestart.
- 1 klacht door gebrek aan medewerking van betrokkene.
- 1 klacht waarvoor bemiddeling door betrokkenen geweigerd wordt.
- 2 klachten waarvoor al stappen ondernomen zijn in samenwerking met de politie en nog een onderzoek lopende is.

Aantal klachten 2023	112	
Deels opgelost/opgelost	106	94,64%
Niet opgelost	6	5,36%
	112	

11,61% of 13 klachten die WPZ ontvangt zijn wekerende klachten. Deze klachten worden overgemaakt door dezelfde bewoners.

### Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Rond de problematiek van sluikstorten blijft WPZ de huurders aanschrijven en informeren over het correct omgaan met afval. Er worden meer controles uitgevoerd in en rond de gebouwen om het sluikstort vlugger aan te pakken. WPZ gaat ook langs bij de huurders om het probleem rond afval te bespreken. Ondanks onze inspanningen blijft het aantal klachten rond sluikstort veel te hoog. De huurders blijven slordig omgaan met hun afval. WPZ zal hierover blijven communiceren en informeren in bijvoorbeeld ons bewonerskrantje en via onze website.

Vanaf maart 2024 starten we de infovergaderingen met de bewoners opnieuw op. We opteren voor de combinatie van een buurtbabbel met een huisbezoek vooraf. Op 9 november 2023 kwam de werkgroep buurtbabbels voor de eerste keer samen. We willen mensen in contact brengen met elkaar én met WPZ en vragen, problemen bespreekbaar maken. Voor 2024 staan er 7 'babbels' op het programma en een tiental zitdagen. Tijdens deze gesprekken staan wij onze huurders te woord, maar hebben de huurders ook de kans om zelf aan het woord te komen.

Behandelingstermijn van de e-mails beter opvolgen. Soms krijgen we een e-mail in onze mailbox waarop we niet onmiddellijk een uitvoerig antwoord kunnen geven. We laten de ontvanger vanuit de dienst al zeker het volgende weten: "We hebben uw e-mail goed ontvangen en kijken uw vraag intern na. We nemen nadien terug contact met u op." De e-mail wordt doorgestuurd naar de collega(s) die voor een inhoudelijk antwoord kunnen zorgen en er wordt intern afgesproken wie de e-mail verder opvolgt. Zo voorkomen we dat e-mails te lang onbeantwoord blijven.

WPZ organiseerde een interne opleiding 'communiceren in klare taal'.

De werkbonden blijven opvolgen en vlugger een herinnering overmaken aan externe partner. Een kortere opvolging van de herstellingen door het werken met een tablet.

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 kostprijzen daarvan.

Interne overlegmomenten blijven organiseren tussen de verschillende diensten van WPZ en externe partners zoals politie, OCMW en andere begeleidingsinstanties.

We zijn binnen WPZ enkele stappen aan het zetten om de interne communicatie tussen de diensten en binnen de diensten verder te optimaliseren. Van het dienstenoverleg tot de info-mails, ... Er staat één en ander op het programma. Zo worden suggesties vanuit de verschillende diensten verzameld om de interne communicatie te verbeteren.

WPZ blijft veel belang hechten in bemiddeling tussen de betrokken partijen, en om steeds tot een oplossingsgericht resultaat te komen.

Ook dit jaar voert WPZ bewonersbevestigingen uit. Door deze bevestigingen kan WPZ de tevredenheid van de klanten opvolgen. WPZ hecht veel belang aan de communicatie, snelheid en oplossing van zowel WPZ zelf als haar externe partners.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Woonschakel Berg en Nete

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Stijn Wyns – stijn.wyns@wsben.vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2023**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.**

- 1) Een huurder had klachten over een vochtige, ongezonde woning.  
Na een huisbezoek bleek dat er geen technische oorzaak was.  
De oorzaak was het woongedrag.  
Door de stijgende energieprijzen was de temperatuur in de woning 14 graden en er werd onvoldoende verlucht.  
De huurder is goed geïnformeerd hoe ze een vochtige woning kan voorkomen.  
We hebben informatie bezorgd over ventileren en verluchten met de nodige tips.
  
- 2) Een huurder had klachten over de toegangsdeur van het gebouw die moeilijk open gaat.  
De pomp van de inkomdeur werd zo licht mogelijk afgesteld, meer was niet mogelijk.  
Er zijn meerdere aangepaste panden in het gebouw, voor senioren en personen met een rolstoelafhankelijkheid, die geen problemen ervaren bij het openen van de algemene deur.  
Hun vraag om versneld te verhuizen naar een ander pand was ook niet mogelijk aangezien zij al in een aangepast pand wonen.  
Bij de huisbezoeken hebben wij het gezin doorverwezen naar andere diensten aangezien er meerdere hulpvragen waren.
  
- 3) Een huurder betwiste de huurprijsberekening.  
De huurder kreeg een huurprijsherziening vanaf 1 april. Ze was niet akkoord want wilde een herberekening vanaf 1 januari.  
Aangezien ze pas de bewijsstukken eind maart 2023 bezorgde, was dit niet mogelijk.  
Ze betwistte ook een huurlast, waarover wij haar hebben geïnformeerd. Het ledigen van de septische put wordt verdeeld onder alle appartementen.  
De huurder had reeds haar huurcontract opgezegd en alle achterstal werd betaald na afrekening van de waarborg.

## **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) Elke nieuwe huurder wordt bij ondertekening van het huurcontract geïnformeerd over het belang van ventileren en verluchten.  
Ze ontvangen een infoblad met uitleg en tips.  
Ook wordt dit infoblad gebruikt bij huurders waar er veel vocht aanwezig is in de woning.
  
- 2) /
  
- 3) /

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

Naam van uw maatschappij: Woonsprong bv  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sarah Deprez; klachten@woonsprong.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	36
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal (deels) gegronde klachten:	23
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	36
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023**

Wat opviel in onze klachtenrapportage is dat de fusie in 2023 een grote impact had op het aantal klachten.

Zowel voor de medewerkers van de woonmaatschappij als voor de (kandidaat-)huurders was het een aanpassing. Die dienstverlening werd uitgebreid, er werden nieuwe werkwijzen opgesteld, de software liep in 2023 nog niet samen waardoor het moeilijk was om één overzicht te hebben.

In de klachtenrapportage zagen we dit terug in het aantal klachten over dienstverlening en herstellingen.

Uit de klachten over herstellingen kwam naar voor dat deze grotendeels ontvankelijk en gegrond waren, hierdoor konden we als woonmaatschappij zien waar de grote struikelblokken lagen.

Hiervoor werd er ingezet om 1 systeem/software op te zetten om een duidelijk overzicht te krijgen.

Administratief gezien is dit voor de medewerkers een betere werktuig en de burger kan het verloop van de herstelling makkelijker opvolgen.

Op de website van Woonsprong is er een formulier voorhanden waar (kandidaat-)huurders en anderen een melding/klacht kunnen opmaken.

Hier zien we dat dit formulier toegankelijker is voor iedereen en ook gebruikt wordt voor andere doeleinden. Wat betreft de wijze van melding komt hier naar boven dat de klachten grotendeels ingevuld worden door de burger i.p.v. door een externe diensten.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Sinds de fusie wordt het klachtenbeheer gecentraliseerd in de overkoepelend dienst Facility. Op deze manier willen we elke binnenkomende klacht volgens de uitgeschreven procedure behandelen en opvolgen.

### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Sinds de fusie zijn we op zoek naar hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren, hoe we onze werkwijzen kunnen optimaliseren en hoe we de software op elkaar kunnen afstemmen. Hierbij maken we ook gebruik van op maat gemaakte software met een goeie raadpleegbare opvolging.

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: WoonST  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Scheldeman -  
ellen.scheldeman@woonst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal (deels) gegronde klachten:	10
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	12
------------------------------------	----



## 2. Klachtenbeeld 2023

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.**

In 2023 registreerde WoonST 12 klachten waarvan 10 (deels)gegrond.  
Alle klachten werden afgehandeld.

De ongegronde klachten handelden over de huurprijsberekening en de afrekening van een waarborg.  
De (deels)gegronde klachten waren vaak meerdelig en handelden voornamelijk over het niet akkoord gaan met de aanrekening van een debetnota, het uitblijven van herstellingswerken, het terugbetalen van de waarborg, problemen met overnamedocumenten, het niet akkoord gaan met een aanbod en (kandidaat)huurders die zich onheus behandeld voelen.

Een opmerkelijke tendens is het aantal klachten dat WoonST bereikt via de verschillende Ombudsdiensten. Van de 12 klachten kwamen 4 klachten via een Ombudsdienst zonder eerst de eerstelijns klachtenmelding van WoonST te doorlopen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Door de fusie naar WoonST was het belangrijk om snel een nieuw, neutraal en eengemaakte klachtenprocedure te voorzien.

Ook een overlastprocedure werd uitgewerkt als tussenstap naar een klacht.

Deze procedures zullen duidelijk zichtbaar geplaatst worden op de website en zal zo hopelijk leiden tot meer rechtstreekse eerstelijns klachten.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

WoonST aanschouwt haar klachten als een leerschool om de organisatie te optimaliseren. Durven bewust zijn van werkpunten en beter-willen-woorden zijn hierin essentieel.

Klantvriendelijkheid is een substantieel onderdeel van een goed klachtenbeleid. Klachten van (kandidaat)huurders die zich onheus behandeld voelen betreuren wij.

Klanten worden mondiger en trekken meer en meer de gegeven informatie in twijfel. Rustig alles blijven herhalen en uitleggen is de correcte reactie. Informeren en verduidelijken blijft een eerste stap in het komen tot een oplossing of compromis.

Meer en meer moet de organisatie zich ervan bewust worden dat correcte en duidelijke uitleg geven 'the key' is om klachten te vermijden. Brieven over afrekeningen gedetailleerd weergeven, extra uitleg voorzien daar waar het nodig blijkt, workshops organiseren om medewerkers zich bewust te maken, ... acties waar WoonST volop kan op inzetten.

**KLACHTEN 2023**

Ontvangen klachten	Ontvangstdatum klacht	wie?	Ontvankelijk	Bemiddeling (+ hoe?)	Afgehandeld (+ datum)	Aanvullingen
Extern						
Huurder	8/09/2023	V.H	JA	JA, via mail	Ja op 13/09/2023	klacht bleek terecht te zijn, verontschuldiging via mail werden overgemaakt en aanvaard.
	20/07/2023	J-P.H	NEEN		Ja in 08/2023	Akte genomen van de klacht en voorstel tot bemiddeling tussen de burens
	dec/23	S.E	JA			Klacht racisme vanuit medewerker Woonstart - politoneel onderzoek lopende
Eigenaar						

Sint Michielstraat 1 A, 8700 Tielt

TEL: 051.40.95.64 - MAIL: [nele.spriet@woonstart.be](mailto:nele.spriet@woonstart.be) - <https://www.woonstart.be/>

ON 0405.220.963

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

Naam van uw maatschappij:	WOONTROTS
Algemeen Directeur :	Björn MALLANTS
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:	Anne VAN NIEUWENHOVE secretariaat@woontrots.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	24
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal (deels) gegronde klachten:	24
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	19
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

Indien Klacht	Totaal
achterstel	1
herstellingen	7
huurlasten	1
huurprijs	1
leefbaarheid	1
schadeloosstelling	3
schrapping kh dossier	1
verwarming	6
vochtproblemen	2
wachttijd	1
Eindtotaal	24

## 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?

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 Woontrots 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.

Er was een onderhoudscontract met Equans (vroeger Cofely).

Op het einde van de overeenkomst in 2022 (na 2 jaar) werd het contract niet verlengd.

Onze technische dienst werkte aan een dossier om het onderhoud van de CV-installaties aan te besteden.

Intussen fuseerde Elk zijn Huis – Tervuren met Volkswoningbouw – Herent. Hierdoor wordt het aan te besteden werk nog groter.

Omwille van de complexiteit van dit dossier werd beslist om een advocatenbureau aan te stellen om een aanbestedingsdossier op te maken.

Vragenlijst klachtenmanagement - 2023

Naam van uw maatschappij:  
Woonveer Klein-Brabant bv

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  
Patrick Quintelier  
[Patrick.quintelier@woonveer.be](mailto:Patrick.quintelier@woonveer.be)

Gelet op de arbeidsongeschiktheid van Patrick Quintelier wordt deze vragenlijst ingediend door Bart Smets, directeur ([bart.smets@woonveer.be](mailto:bart.smets@woonveer.be))

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023**

Van de 3 ontvankelijke klachten waren er 3 ongegrond:

- Klacht over een gaslek in een appartement na de uitvoering van het onderhoud van de technische installatie centrale verwarming door de onderhoudsfirma  
Woonveer deed het nodige, zodat de klacht (naar Woonveer toe) ongegrond was.
- Afrekening huurwaarborg: aanrekening van de kost van de opruiming van door de huurder achtergelaten rommel (ten laste van de huurder)
- De huurder ging niet akkoord met de retroactieve (per 01/01/2023) aanrekening van de energiecorrectie (in juli 2023) en maakte opmerkingen over ons schrijven dd. 24/10/2022 waarbij de huurder verzocht werd om een bewijs te bezorgen van de storting van de huurwaarborg, gelet op de onduidelijkheid over het bestaan ervan (cf. dit was niet duidelijk bij de overdracht van de datagegevens van cvba Gezellige Woningen naar Woonveer bij de fusie). De huurder bezorgde dit bewijs op 27/10/2022, waarna Woonveer de huurder een bewijs bezorgde van de huurwaarborgrekening bij de VMSW/Wonen in Vlaanderen

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Bij de evaluatie van de klachtenbehandeling per 31/12/2022 werd de ambitie geuit om de huurwaarborg na de uitvoering van de plaatsbeschrijving bij uittrede sneller uit te betalen/af te rekenen.

- Er werd een 2<sup>e</sup> persoon opgeleid als back-up
- De verwerking van eventuele kosten gebeurt sneller door meer gebruik te maken van forfait-bedragen bij kleinere schade

**Deze ambitie kon waargemaakt worden.**

### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- Gelet op het ongegrond karakter van de behandelde klachten worden geen concrete verbeteringen gepland.

Vragenlijst klachtenmanagement (2023)

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> ZETUS BV</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Magalie Vansteenkiste info@zetus.be</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	18
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	18

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	17
------------------------------------------	----

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	15
-------------------------------------------	----

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023**

1. Wij ontvingen een klacht van een huurder. Andere huurders in het gebouw zouden gezegd hebben dat betrokkene gek is en er zou geroddeld worden achter haar rug. Wij hebben deze situatie besproken met huurder en zij ging akkoord om de andere huurders in het gebouw hierover aan te spreken. Huurders staan open voor bemiddeling. Wij doen dit in samenwerking met de preventiedienst van Stad Blankenberge. De situatie werd opgelost en iedereen laat elkaar met rust.
2. Huurders dienden klacht in betreffende hun buurman. Verbaal aangevallen over honden in de tuin, nachtlawaai, er komen veel mensen over de vloer... Ook de buurman heeft klachten over deze huurders. Zij zouden in zijn tuin komen en hun honden bijten de vuilniszakken stuk. De huurbegeleider is bij beide burens op huisbezoek geweest en de klachten besproken. Huurders staan niet open voor bemiddeling maar op heden is de rust teruggekeerd.
3. Buurman heeft klacht over zijn buurvrouw van 87j. Haar zoon komt regelmatig over de vloer als mantelzorger maar zorgt voor overlast volgens hem. Beide mannen hebben een opvliegend karakter en durven elkaar wel eens uitdagen. Bij beide burens is de huurbegeleider langs geweest en heeft dan ook benadrukt elkaar met rust te laten. De wijkdienst van de politie is hier ook van op de hoogte en houdt ook een oogje in het zeil. Huurbegeleider gaat regelmatig langs en op heden is het er rustig.
4. Wij hebben via het CAW een versnelde toewijzing ontvangen. Huurder wordt begeleid door het CAW in het kader van Housing First. Betrokkene zorgt voor heel wat overlast in het gebouw. Dit gaat over lawaaihinder, geurhinder, vandalisme in de woning en de algemene delen van het gebouw, het niet garanderen van de brandveiligheid... Huurder werd per aangetekende brief meerdere keren in gebreke gesteld. Tijdens de evaluatiemomenten met het CAW werd de overlast besproken met hem. Op heden ontvangen wij nog steeds klachten van andere huurders en zijn er regelmatig politie-interventies. Bijgevolg heeft Zetus de opzeg gegeven aan deze huurder.
5. Een huurder heeft de ombudsdienst gecontacteerd betreffende de boiler die het liet afweten. De hertellingsdienst was van mening dat herstel niet meer mogelijk was, terwijl de woonmaatschappij hier anders over oordeelde. De boiler kon niet onmiddellijk worden hersteld daar er nieuwe stukken besteld dienden te worden. Bijgevolg hebben wij de huurder hierover geïnformeerd en enkele dagen later was de boiler hersteld.
6. Wij kregen een klacht van een huurder betreft een vochtproblematiek. Deze situatie werd grondig bekeken en er werd een aannemer besteld. Het probleem werd nog niet opgelost echter zijn wij volop bezig de nodige maatregelen te treffen.
7. Wij hebben een klacht ontvangen betreft een huurder die voor overlast zorgt in het appartementsgebouw. De hond doet zijn behoefte in de algemene delen en huurder kuist dit niet op. Daarnaast laat huurder heel wat onbevoegden in het gebouw die op hun beurt ook voor overlast zorgen. Andere huurders voelen zich niet veilig. Huurder werd ondertussen meerdere keren aangeschreven hieromtrent.
8. Wij hebben heel wat klachten ontvangen van overlast. Huurder laat onbevoegden in het gebouw die dan braken door het raam op geparkeerde auto's. Huurder is een gebruiker. Het appartement stond onlangs onder water waardoor de politie en brandweer werden opgeroepen door andere bewoners in het gebouw. Huurder was niet wakker te krijgen. De politiediensten moeten regelmatig tussenkomsten doen bij hem. Huurder en bewindvoerder kreeg verschillende ingebrekestellingen per brief. Aangezien de overlast blijft duren heeft Zetus de opzeg gegeven aan huurder.
9. Wij kregen klachten van overlast, een huurder verzamelt afval en materiaal uit de natuur in de algemene delen. Zelf ziet huurder dit als kunst maar barricadeert hiermee de gemeenschappelijke ingang zodat burens niet meer binnen kunnen. De politie diende al meerdere keren tussen te komen. Huurder werd hier door Zetus aangeschreven, daarnaast werd de situatie besproken met de bewindvoerder en begeleidster van het CAW. De situatie wordt dan ook kort opgevolgd.



10. Huurders brachten ons op de hoogte dat een de algemene delen van een gebouw aan verzamelplaats geworden is voor druggebruikers. De inkomdeur is stuk en iedereen kan er binnen. De algemene delen zijn een stortplaats voor afval geworden. Er zou drugs gedeald en gebruikt worden in de gang. De appartementen werden opgezegd aan de eigenaar. Enkele huurders werden herhuisvest en enkele huurders kregen opzeg wegens de aanhoudende overlast.
11. We ontvingen heel regelmatig klachten over geluidsoverlast bij een huurster met alcoholproblematiek. Haar vrienden komen 's avonds en 's nachts bij haar feesten met dikwijls ruzie/gevechten en politie-interventies tot gevolg. De burens in het gebouw hebben naast klachten over lawaai ook klachten over geurhinder, vandalisme in het gebouw en de inkomdeur die constant open blijft staan.  
We gaan verschillende keren bij mevrouw op huisbezoek, sturen haar aangetekende ingebrekestellingen en hebben dikwijls telefonisch overleg met de wijkagent. De syndicus heeft haar een aangetekende zending verstuurd wegens alle medebewoners. Ook de dienst burenbemiddeling werd door de syndicus van het gebouw gecontacteerd.  
Mevrouw wordt zich bewust van het feit dat ze op deze manier haar appartement zou kunnen verliezen, en gaat voorlopig bij haar vrienden vieren, in plaats van bij haar thuis.
12. We ontvingen van de onderbuur klachten over lawaai- en geurhinder door de zoon van onze huurster. Deze zou, wanneer zijn mama naar haar opleiding is 's avonds, vrienden uitnodigen en er volgens de onderbuur een 'drugsfeestje' van maken. Op een bepaald moment schieten de zoon en zijn vrienden een vuurpijl af uit het appartement, die schade aanricht aan het tuinhuis van nabijgelegen burens. De zoon wordt, mede wegens drugsfeiten, even in detentie geplaatst.  
We gaan een aantal gesprekken aan met de mama, sturen aangetekende ingebrekestellingen en hebben telefonisch overleg met de wijkagent die er ook regelmatig moet langsgaan. Onze advocate wordt ingeschakeld om een eerste waarschuwingsbrief te sturen.  
Voorlopig blijven de klachten uit.
13. We ontvingen heel wat klachten van een buurvrouw (die tevens ook eigenares is) van blaffende hondjes van de huurder. Wanneer de huurder niet thuis is blaffen de hondjes constant en ook 's nachts zouden de hondjes vaak blaffen. We hebben verschillende huisbezoeken gedaan en met de huurder in gesprek gegaan. Ook werden aangetekende brieven verstuurd en zijn we met de buurvrouw in gesprek gegaan. Uiteindelijk hebben we de huurders verhuisd naar een andere woning waardoor de rust is teruggekeerd.
14. We krijgen heel wat klachten van buurtbewoners over een huurster met psychische problemen. Zowel in verband met afval, geluidsoverlast en geurhinder. Ook van de eigenaar zijn al klachten gekomen. We zijn op huisbezoek gegaan en hebben brieven gestuurd. Ook de wijkagent werd ingeschakeld en houdt een oogje in het zeil. Ondertussen werd ook een bewindvoerder aangesteld. Af en toe gaat de huurster in opname waardoor het tijdelijk beter verloopt. De bewindvoerder kijkt ondertussen voor een permanente plaats waar de huurster kan gaan wonen onder toezicht.
15. Buurvrouw belt regelmatig kwaad omdat de huurders te veel lawaai zouden maken (deuren gooien, te veel het toilet doorspoelen, met opzet rolluiken te hard dicht doen, ruzies...). Hiervoor al op huisbezoek geweest zowel bij onze huurders als de buurvrouw (is geen huurder van ons, maar eigenares). Eigenlijk is de buurvrouw zelf wat speciaal... Als ze kan klagen zal ze klagen. Hier proberen we de gemoederen te bedaren door te luisteren en de problemen wat te kaderen. Momenteel hebben we haar al een heel eind niet meer gehoord.
16. Hier en daar komen klachten betreffende vuilnis wel vaak voor. Hiervoor sturen we dan een brief en gaan opvolgend kijken of het vuilnis al verwijderd is.
17. Burenruzie in appartementsgebouw tussen sociale huurder en privé huurder. Pesten elkaar en klagen over elkaar dat ze geluidsoverlast bezorgen. Ondertussen werd ook wijkagent en advocate op de hoogte gebracht. Zij volgen samen met de huurbegeleiding de situatie op. Voorlopig al even geen klachten meer ontvangen.
18. Klachten over onhygiënische woonsituatie van huurder. Geur zou zelfs tot in de gang van de algemene delen doordringen. Ondertussen werd er samen met de huurbegeleiding en het OCMW een externe ploeg aangesteld om een 'grote kuis' uit te voeren en zal er op regelmatige basis poets hulp komen.

### **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. Op regelmatige basis evalueren en elkaar informeren.

#### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Extra inzetten op burenbemiddeling in samenwerking met de preventiedienst. Preventief te werk gaan door bewonersparticipatie. Op regelmatige basis de klachtenprocedure optimaliseren.

Wij proberen in eerste instantie zoveel als mogelijk de klachten 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.

De verschillende woonactoren hadden een eigen klachtenprocedure, deze wordt eengemaakt voor de volledige woonmaatschappij. Hierin wordt 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.

Zetus maakt dan ook een onderscheid 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 Zetus 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. Als wij telefonische meldingen ontvangen 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 in een verstaanbare en duidelijke taal geschreven.

Als er verschillende partijen bij de klacht betrokken zijn, gaat Zetus in overleg met de betrokken partijen. Indien mogelijk en indien opportuun schakelt Zetus 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 Zetus een 'zorgoverleg' om alle begeleidende instanties 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. Dit doen wij onder andere met een nieuwsbrief en een bewonersparticipatieraad.

Daarnaast doet Zetus 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.

## RAPPORTERINGSTABEL – JAARVERSLAG 2023 – HUURDEBONDBEN

	NAAM HUURDEBONDB	Aantal klachten
1.	Huurdersbond Antwerpen	2
2.	Huurdersbond Oost-Vlaanderen	1
3.	Huurdersbond Vlaams-Brabant	4
4.	Huurdersbond West-Vlaanderen	4
5.	Huurderssyndicaat Limburg	0
	<b>Totaal</b>	<b>11</b>



**JAARVERSLAG  
KLACHTENPROCEDURE 2023  
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**

**Indexatie en Advies:** Een opvallende wijziging in het afgelopen jaar was de indexatie met correctiefactor die van kracht was vanaf 01/10/2022 tot 30/09/2023. Dit resulteerde in 2023 opnieuw in een aanzienlijk aantal adviesaanvragen, voor 11,04% van het totale aantal adviezen. Samen met vragen over onderhoud en herstellingen, waarvoor 14,68% van onze leden advies zocht, resulteerden deze zaken in een merkbare toename van de werkdruk.

**EPC-vragen:** Een ander veelvoorkomend onderwerp van adviesvragen in 2023 was het Energieprestatiecertificaat (EPC). Veel huurders hadden dit document niet ontvangen en moesten dit telkens bij de verhuurder opvragen, wat resulteerde in een aanzienlijk aantal vragen en extra inspanningen om een brief op te maken voor het opvragen.

**Waarborg:** Nog steeds zijn er aanzienlijke aantallen leden die hun waarborg contant betalen. In 2023 werden 622 dossiers geregistreerd.

**Telefonische bereikbaarheid:** Om onze bereikbaarheid te verbeteren en onze leden beter van dienst te kunnen zijn, zijn we overgeschakeld naar een telefooncentrale voor onze kantoren in Turnhout en Antwerpen. Deze verandering heeft ons geholpen om efficiënter te communiceren en een betere ondersteuning te bieden aan onze leden.

**Aanpassingen in Spreekuren:** Om verwarring te voorkomen en transparantie te bevorderen, hebben we ook wijzigingen aangebracht in onze spreekuren in Mechelen. Vanaf nu zullen deze spreekuren

alleen op maandag plaatsvinden, in tegenstelling tot de eerdere afwisseling tussen maandag en donderdag.

**Afspraakmomenten:** Tot slot zijn we ons ervan bewust dat niet alle leden in staat zijn om per e-mail te communiceren. Daarom zijn we van plan om in 2024 nog meer afspraakmomenten te organiseren voor degenen die geen e-mails kunnen sturen.

Huurdersbond Antwerpen vzw ontving in 2023 **2 officiële klachten**.

De eerste klacht ging over een dossier waarin de huurder niet tevreden was omdat haar dossier niet door één enkele persoon werd opgevolgd, maar door verschillende dossierbeheerders. Echter is dit in sommige situaties niet haalbaar vanwege de hoge werkdruk binnen onze organisatie. Vervolgens verzocht dezelfde klant dat alle medewerkers van de Huurdersbond op de hoogte zouden moeten zijn van alle specifieke regels met betrekking tot verzekeringsrecht,... Wij verwijzen wel door naar de juiste instantie.

De tweede klacht betrof een huurder die niet terecht kon bij het spreekuur in Lier. Ze wees erop dat de openingsuren op de website waren vermeld als zijnde tussen 10:00 en 12:00 uur, en dat ze binnen deze aangegeven tijd aanwezig was. Echter kreeg ze geen volgnummer van de balie omdat er een stop was ingesteld op acht huurders. Op de website staat echter duidelijk vermeld dat "bij drukte het aantal huurders wordt beperkt, wij danken u voor uw begrip". Deze huurder werd vervolgens per e-mail verder geholpen door een dossierbeheerder.

## **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](mailto: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 begrenzingsen. Als de tussenkomst van de Huurdersbond beëindigd is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

Het kan toch gebeuren dat de Huurdersbond niet reageert op uw brief, of belooft uw problemen op te nemen en dit toch niet doet. Dan, en dan pas, kan je de officiële klachtenprocedure van de Huurdersbond starten.

## **4. Hoe behandelt Huurdersbond Antwerpen vzw uw klacht?**

### 4.1 Starten klachtenprocedure

Krijgt u, na uw eerst mondelinge en schriftelijke vragen, geen oplossing of bent u het niet eens met de voorgestelde oplossing, dan kunt u de klachtenprocedure starten. We spreken vanaf nu dan over een klacht. De behandeling van uw klacht verloopt vanaf dan volgens een vastgelegde procedure.

Formuleer eerst uw klacht. U richt hiervoor een gemotiveerd schrijven naar de klachtenbehandelaar. Verwijs hierin naar de verschillende stappen die u al heeft gezet.

Tugba Tarhan  
Huurdersbond Antwerpen vzw  
Langstraat 102, 2140 Borgerhout  
Tel.: 03/272.27.42  
[antwerpen.huurdersbond@gmail.com](mailto: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](mailto: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

Register klachtenbehandeling 2023 Huurdersbond Antwerpen

Klacht nummer	Datum ontvangen klacht	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegrontheid klacht	Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?	Werden de termijnen gerespecteerd?	Datum afhandeling
1	12/02/2023	De klant is niet tevreden omdat er geen vaste dossierbeheerder is, en de huurder is niet tevreden omdat wij alleen konden adviseren over huurrecht en haar niet konden informeren over verzekeringskwesaties...	ja	nee	antwoord gestuurd door coördinator op 12/03, bij drukke periode is het niet mogelijk om een vaste contactpersoon te hebben.	ja, reactie binnen termijn en huurder tevreden met uitleg	12/03/2023
2	4/10/2023	klant niet tevreden over:'Bij drukte wordt het aantal huurders beperkt'	ja	deels	antwoord gestuurd door een medewerker op 09/10 en werd per mail verder geholpen.	ja, reactie binnen termijn en huurder tevreden met uitleg	9/10/2023

## Toelichting bij klachtenregister 2023

Bij afdeling Gent kwam er in 2023 één klacht binnen.

De klacht betrof ontevredenheid over de dienstverlening na het advies. De cliënt in kwestie had niet te horen gekregen wanneer haar dossier zou opgevolgd worden. Kort na het adviesgesprek had de cliënt twee maal gemaïld naar de adviesverstrekker, maar zonder enige reactie van de adviesverstrekker. De cliënt diende dan na drie weken een klacht in via e-mail waarbij ze haar lidgeld terugvroeg omdat ze niet tijdig advies gekregen had.

### **Algemeen:**

- de klacht is ontvankelijk
- de klacht is gegrond

### **Onderzoek en conclusies van de klachtenbehandelaar**

- Er werd met de cliënt een telefonisch gesprek gehouden.
- Er werden excuses aangeboden en er werd toegegeven dat er beter gecommuniceerd had moeten worden. Er werd wel vermeld dat de adviesverstrekker ondertussen ziek geworden was.
- We gingen akkoord om het lidgeld terug te betalen en het lidmaatschap stop te zetten. Hierbij werd de klacht afgehandeld.

De klachtenbehandeling verliep in 2023 op een correcte manier en de termijnen werden gerespecteerd.

Er werden geen bemiddelings- of verzoeningsinitiatieven georganiseerd.

Bij afdeling Waasland waren er geen klachten.

Hoogachtend,

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](mailto:ria.van.assche@huurdersbond.be)  
[huurdersbond.o-vl@telenet.be](mailto:huurdersbond.o-vl@telenet.be)  
[www.huurdersbond.be](http://www.huurdersbond.be)  
Ondernemingsnummer 0415.128.623  
RPR Gent, afdeling Gent

Klachtenregister 2023 - Huurdersbond Oost-Vlaanderen v.z.w.

Klacht nummer	Datum ontvangen klacht	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegrontheid klacht	Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?	Werden de termijnen gerespecteerd?	Datum afhandeling
1	31/01/2023	ontevredenheid over dienstverlening	ontvankelijk	gegrond	gesprek met cliënt, onderzoek van dossier en historiek, besluiten via e-mail	ja	13/02/2023

KLACHTENBEELD WERKJAAR 2023

Klacht nummer	Datum ontvangen klacht	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegrontheid klacht	Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?	Werden de termijnen gerespecteerd?	Datum afhandeling
1	2/06/2023	Huurder klaagt over gebrek aan gehoor en eist lidgeld terug	ontvankelijk	ongegrondeerd: H had niet meer gereageerd op mailverkeer sinds 8 maanden		ja	7/06/2023
					H werd teruggebeld door verantwoordelijke HB Vlaams Brabant : H wil tot slot van alles lidgeld terugbetaald krijgen wat ook geschiedt. Het dossier was inmiddels afgesloten door partijen		

2	27/04/2023	Huurder niet tevreden over standpunt en reactietijd adviesverlener	ontvankelijk	ongegrond inzake juistheid advies - gegrond inzake reactietermijn van adviesverlener			
					Dossier werd opgenomen door andere adviesverlener en is nog lopende aangezien vergelijk tussen huurder en verhuurder niet kan gevonden worden.		
3	20/09/2023	Huurder beklagt zich over lange wachttijd afspraak	ontvankelijk	gegrond	afspraak dat huurder prioritair gecontacteerd bij annulatie	ja	24/sep
4	6/11/2023	Huurder voelt zich onvriendelijk behandeld door adviesverlener aan telefoon					
			ontvankelijk	gegrond	gesprek met betrokken adviesverlener - fysieke vervolgspraak waarin excuses werden aangeboden	ja	9/11/2023



Klachtenrapportage 2023 – Huurdersbond West-Vlaanderen

Klachtnr	ontvangst klacht	Ontvangst-bevestiging	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegrontheid klacht	Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?	Werden de termijnen gerespecteerd?	Datum afhandeling
2023/001	22/06/2023	23/06/2023	onheuse bejegening door medewerker	ontvankelijk	gegrond	uitvoerig besproken in de teamvergadering. Bekeken welke methodiek in de toekomst kan gebruikt worden.	ja	30/06/2023
2023/002	6/07/2023	6/07/2023	ontevreden over advies	ontvankelijk	ongegronnd	er werd bij de ontvangstmelding om bijkomende informatie m.b.t. de klacht gevraagd. Huurder reageerde niet meer	ja	10/07/2023
2023/003	27/09/2023	27/09/2023	verkeerd advies door medewerker	ontvankelijk	gegrond	bespreking in team 28/09/2023. Medewerkers moeten meer alert zijn dat de correcte wetgeving wordt toegepast. Lidgeld werd terugbetaald.	ja	10/10/2023
2023/004	8/11/2023	8/11/2023	geen opvolging door medewerker	ontvankelijk	ongegronnd	dossier nagekeken en met medewerker besproken. Er werd wel op de mail van huurder gereageerd en huurder had die mail ook ontvangen (blijkt uit reactie)	ja	4/12/2023



Regionaal adviespunt Oostende: Hospitaalstraat 35/bus 3 - 8400 Oostende

T: 059/59.20.34 - [huurdersbond.be](http://huurdersbond.be) - [facebook.com/huurdersbondwestvlaanderen](https://facebook.com/huurdersbondwestvlaanderen)

## Klachtenbeeld WJ 2023

Geachte heer, mevrouw

Voor het werkjaar 2023 werden bij het Huurderssyndicaat Limburg geen formele klachten geformuleerd.

Uiteraard blijven wij ter beschikking voor toelichting dienaangaande.

*Vriendelijke groet,*  
*Morena Kasa | Coördinator*  
| [www.huurderssyndicaat.be](http://www.huurderssyndicaat.be) |

*"The greatness of humanity is not in being human, but in being humane." — Mahatma Gandhi—*

